



be(**ne**)
CLOUDFORWARDINGSUITE
— powered by Nova Systems

CRM - CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT

CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT

**“MIGLIORA LE RELAZIONI
CON I PROPRI CLIENTI”**
- Ivano Avesani,
Nova Systems President

WWW.NOVASYSTEMS.IT
+39 045 8788 211



CRM

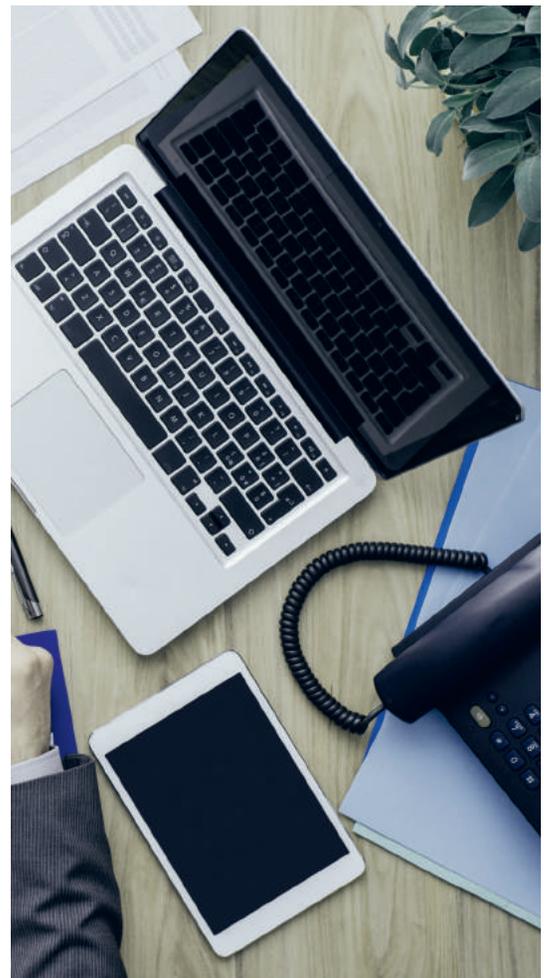


CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT

Per le aziende, è determinante pianificare una strategia che abbia come obiettivo fidelizzare la propria clientela e l'acquisizione di nuove parti di mercato. Il CRM è uno strumento fondamentale per una società in espansione e proiettata verso il futuro.

I dati dei clienti costituiscono il patrimonio aziendale dell'organizzazione. Affinché il CRM possa essere sfruttato nel pieno delle sue potenzialità occorre che si crei un rapporto virtuoso tra l'ambito manageriale e quello più tecnologico, con il coinvolgimento di tutti i reparti, in modo da allineare l'organizzazione con i processi di business dell'azienda.

La qualità dei dati inoltre è un fattore chiave affinché le azioni svolte attraverso il CRM risultino efficaci per l'impresa. Ecco perché è importante conoscere a fondo le potenzialità di uno strumento strategico come il CRM di BeOne, che migliora la gestione dei clienti, l'interazione tra i reparti d'azienda e potenzia la produttività. In sostanza fornisce al management gli strumenti tecnologici utili a mantenere i propri clienti, incrementando le relazioni con quelli più importanti, e dà la possibilità di qualificare i profili attraverso indicatori completamente gestibili dall'utente, agevolando così l'attività commerciale.





DOCUMENTI

Con il CRM di BeOne, è possibile ottenere numerosi documenti: Offerte spot, Schede commerciali Cliente, Routing Order, Sales Leads, Relance Sales Leads.

L'INTEGRAZIONE

Il CRM di BeOne è integrato con l'archiviazione elettronica documentale, il Warehouse Management System e il Transportation Management System e con la Business Intelligence che permette di gestire le dashboard e i tool per la creazione di report mirati. Con l'utilizzo di BeOne Analytics è possibile migliorare la conoscenza del cliente attraverso l'estrazione di dati dal CRM e la loro analisi, al fine di sviluppare un'offerta commerciale personalizzata. Dal punto di vista collaborativo, le tecnologie vengono integrate con gli strumenti di comunicazione, in modo da gestire il contatto con il cliente, anche con l'ausilio della divisione Marketing.



INCREMENTA LA PRODUTTIVITÀ

Grazie a una migliore gestione dei clienti e l'interazione tra i servizi dell'impresa, è possibile incrementare la produttività. Appena un cliente si mette in contatto con la tua azienda, i referenti commerciali potranno recuperare i dati disponibili riguardanti le attività precedenti, le preferenze e qualsiasi altra informazione utile.



MIGLIORA LE RELAZIONI

Fornisce al management gli strumenti tecnologici necessari a ottimizzare e potenziare le relazioni con i clienti. Ogni dettaglio e informazione relativa all'azienda cliente può essere consultabile da qualunque utente, in qualsiasi momento, per fornire al referente commerciale il quadro della situazione.



GESTIONE DELLE OFFERTE

Possibilità di preparare Offerte spot e tariffe a seconda delle esigenze di ogni singolo cliente. La creazione avviene in pochi secondi, consentendoti di risparmiare tempo prezioso. La velocità di intervento consente alla tua azienda di essere competitiva sul mercato, assicurandosi la fidelizzazione del cliente.



AUTOMAZIONE ATTIVITÀ

Chiudere una vendita non è mai un processo semplice e immediato. Il CRM di BeOne è orientato alla vendita e ti consente di automatizzare l'intero processo. Questo è reso possibile grazie a un data base ottimizzato e ai follow up configurabili sulle offerte, così tu puoi concentrarti sull'attuazione delle azioni di vendita.



SUPPORTO COMMERCIALE

Il CRM di BeOne favorisce l'organizzazione interna del reparto commerciale, attraverso l'assegnazione del cliente al commerciale di riferimento, del tipo di traffico e inoltre l'assegnazione temporanea, con una valutazione precisa del carico di lavoro.



STRATEGIA CUSTOMIZZATA

Con il CRM di BeOne i dati commerciali vengono gestiti tarando il cliente per fatturato o per potenziale traffico, fornendo al management la possibilità di individuare la migliore strategia commerciale, personalizzandola rispetto alle esigenze del cliente.

L'ANAGRAFICA È IL VERO

PATRIMONIO AZIENDALE

Quali Dati commerciali si possono inserire all'interno dell'anagrafica cliente?

I Dati dei clienti costituiscono il “patrimonio aziendale” dell'organizzazione. All'interno dell'anagrafica cliente, si possono censire molteplici tipologie di dati, di cui, quelli essenziali per l'analisi della potenzialità del cliente sono i seguenti:

- TIPOLOGIA DI ENTITÀ: LEAD, PROSPECT, CLIENTE
- CONTATTI INTERNI ALL'ORGANIZZAZIONE
- PROFILAZIONE DATI COMMERCIALI: CONCORRENTI, TRAFFICO
- NOTE COMMERCIALI E OPERATIVE
- ASSEGNAZIONE COMMERCIALI

È possibile consultare la storia di ogni cliente?

La soluzione CRM BeOne consente, tramite la funzionalità di Analisi cliente, di consultare in un'unica schermata tutti i dati e documenti commerciali, di marketing, operativi, amministrativi della singola ragione sociale (Cliente).



COS'È LA TIPOLOGIA DI ENTITÀ?

E' possibile segmentare ogni entità anagrafica nei seguenti modi:

- LEAD
- PROSPECT
- CLIENTE

COME VENGONO CLASSIFICATI I CONTATTI INTERNI ALL'ORGANIZZAZIONE DEL CLIENTE?

Nella soluzione BeOne CRM è possibile censire i contatti dell'azienda cliente, rendendoli così accessibili ai propri reparti aziendali che quotidianamente si devono interfacciare con essi. Inoltre, i contatti possono essere utilizzati dal Communication Management per le opportune campagne di marketing e comunicazione con il Cliente. I Dati che è possibile censire sono i seguenti:

- NOMINATIVO;
- POSIZIONE AZIENDALE
- E-MAIL / TELEFONO / CELLULARE
- DATA DI NASCITA
- SETTORE DI TRAFFICO
- TIPO DI TRASPORTO GESTITO
- SKYPE USERNAME

QUALI DATI COMMERCIALI SI POSSONO INSERIRE ALL'INTERNO DELL'E-FOLDER ANAGRAFICO?

Nella soluzione CRM BeOne, nella sezione Dati Commerciali possiamo inserire tutti i Dati commerciali relativi al traffico del cliente. Per ragionare sulla potenzialità del cliente:

- TIPO DI TRASPORTO: AEREO/MARE/TERRA
- SETTORE DI TRAFFICO (IMPORT/EXPORT)
- NUMERO DI SPEDIZIONI
- FREQUENZA DEL TRAFFICO
- NAZIONE/MERCATO/PORTO/AEROPORTO DI PARTENZA E DI DESTINO
- TIPOLOGIA DI MERCE

COSA SONO LE NOTE COMMERCIALI?

Nella soluzione BeOne CRM, gli utenti Commerciali possono inserire delle note commerciali per avvisare il relativo Customer Service di come devono essere quotate le offerte spot.

Nel momento della creazione di un'offerta spot, un pop-up avviserà l'utente sui parametri da rispettare per la quotazione corrente.

CHE COSA SI INTENDE CON PROFILAZIONE?

Gli utenti del CRM BeOne utilizzano l'apposita funzione "Caratteristiche" per profilare opportunamente il singolo Cliente e, solitamente, i profili sono i seguenti:

- AFFIDABILITÀ FINANZIARIA
- FATTURATO ANNUO
- NUMERO DI DIPENDENTI
- SETTORE DI BUSINESS
- IMPLEMENTAZIONI FUTURE

Per Implementazioni future si intendono tutte quelle domande di servizi che attualmente non è possibile erogare.

COME VIENE GESTITA L'ASSEGNAZIONE DEI COMMERCIALI A FRONTE DI OGNI CLIENTE?

Con la soluzione CRM BeOne è possibile assegnare a ciascun cliente uno o più responsabili commerciali per tipologia di servizio svolto, nonché la filiale di riferimento:

- AEREO EXPORT: MARIO ROSSI
- AEREO IMPORT: GIUSEPPE BIANCHI
- TERRESTRE IMPORT: FRANCESCO VERDI
- MARE FCL: MARY BROWN
- NAZIONALE: ROBERTO NERI

MASSIMIZZA IL VALORE DEI TUOI CLIENTI



MARKETING

Una comunicazione piatta e standardizzata rischia di ripercuotersi in maniera profondamente negativa sull'immagine e sul brand aziendale. Al giorno d'oggi è infatti necessario personalizzare ogni comunicazione sia per acquisire nuovi Clienti, sia per fidelizzare quelli attuali. Il CRM di BeOne, grazie alle sofisticate funzionalità studiate appositamente per il tuo settore, permette di dare valore al dialogo con Clienti e Partner con evidenti vantaggi rispetto agli strumenti di marketing standard presenti sul web.



VENDITE

Grazie al potente modulo di Sales Force Automation, il CRM di BeOne è il programma software più completo e flessibile presente sul mercato per la gestione delle reti di vendita ed offre un supporto straordinario per incrementare in modo significativo le performance della forza vendite.

Uno screening capillare ed aggiornato in tempo reale dell'andamento delle vendite per ogni singolo canale e la capacità di governare ogni livello di vendita con gli strumenti più appropriati.

Con il CRM di BeOne avrai tutta la potenza degli strumenti di "automazione forza vendita" e dei processi aziendali ottimizzati, studiati per migliorare l'operatività dei commerciali.



POST-VENDITA

Ogni attività di vendita rappresenta un momento fondamentale della vita di un'azienda.

Disporre di informazioni dettagliate sulle trattative commerciali in corso e su quelle passate rappresenta un patrimonio inestimabile per ogni azienda.

Supportare efficacemente la propria forza vendite significa da un lato fornire tutti gli strumenti operativi necessari per gestire la trattativa, dall'altro fornire ai ruoli direzionali gli strumenti necessari a valutarne ogni aspetto, dalla misurazione della sua efficacia ad un'analisi di scostamento dagli obiettivi prefissati.



CRM

UN UNICO DATABASE

TUTTO È POSSIBILE

CON UN UNICO E-FOLDER

Grazie al modulo CRM di BeOne, tutti i dati e la documentazione cartacea possono essere depositati all'interno di un unico folder virtuale (e-folder) che rappresenta l'anagrafica del cliente/prospect/lead, eliminando così tutti i faldoni e i file dispersi all'interno dell'organizzazione o dei singoli pc.

Nell'e-folder anagrafico possono essere archiviati, con qualsiasi estensione (*.pdf, *.docx, *.xlsx, *.jpg, etc.) documenti quali:

- DOCUMENTO DI AFFIDABILITÀ CLIENTE PRODOTTO DALLE SOCIETÀ DI RATING
- LETTERE DI INTENTO (PER ITALIA)
- TARIFFE SOTTOSCRITTE DAL CLIENTE
- PROTOCOLLI CON I CORRISPONDENTI



TARIFFE

Quanto tempo perdi per adeguare e variare le tue tariffe?

La soluzione CRM di BeOne permette la variazione degli adeguamenti in modo automatico, basandosi sulla scadenza o sulla data definita per tali adeguamenti. Con la variazione parametrica si può variare con pochi Click del mouse una tariffa in percentuale su tutta la tariffa, sulle sezioni fino al singolo elemento.

CONTRATTI

Come posso comunicare il contratto al mio cliente evitando l'invio di ulteriori email?

La soluzione CRM di BeOne permette, oltre all'invio e-mail, la pubblicazione in modo massivo sul portale dedicato al Cliente. L'accettazione da parte del Cliente potrà essere archiviata elettronicamente sia a livello di dato che di documento.

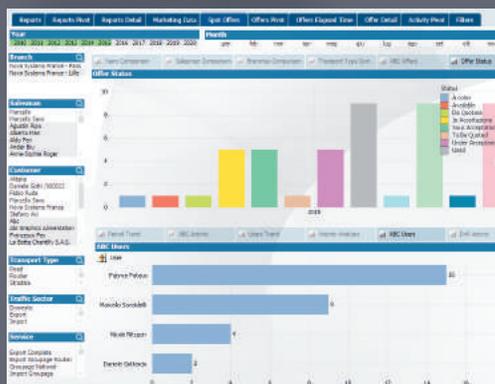
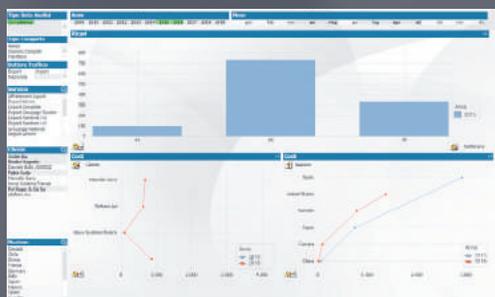
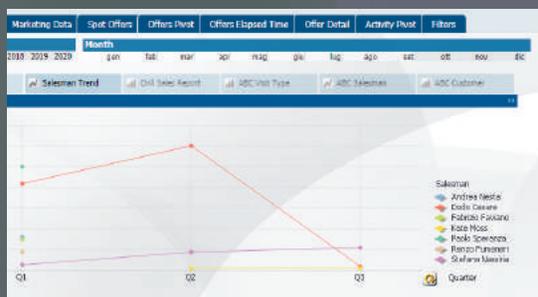
OFFERTE SPOT

Come quotare un'offerta spot rispettando la tariffa del cliente?

La soluzione CRM di BeOne permette la creazione di un'offerta spot o di una tariffa in pochi secondi, in quanto l'acquisizione buona parte delle richieste del Cliente dipende molto dal tempo di ricezione delle offerte.

Posso monitorare lo status della mia offerta?

La soluzione CRM di BeOne permette di creare degli eventi che obbligano il commerciale a dare dei feedback sullo stato dell'offerta (follow-up nel caso di offerta spot o solleciti in caso di tariffe). Tutti gli status possono essere monitorati in tempo reale e lo stesso per gli esiti delle offerte: Es. Accettata, annullata (riportando il motivo), rifiutata (riportando il motivo). Tutti i feedback e gli esiti possono essere analizzati con l'utilizzo di strumenti di Business Intelligence.



Esempi di elaborazioni eseguibili grazie all'integrazione totale dei moduli CRM e BeOne Analytics.



NOVA SYSTEMS SERVICES S.R.L.

VERONA ■ MILANO ■ PRATO ■ MADRID ■ BARCELONA ■ PARIGI ■ MARSIGLIA

Viale del Lavoro 39/A
37036 S. Martino B. A. [VR]
T +39 045 8788211 r.a.
F +39 045 8788212
info@novasystems.it
www.novasystems.it

© 2019 ALL RIGHTS RESERVED.