



Reporting e Analisi Dati			
Amministrazione	Controllo	CRM	Produzione
		Vendite Magazzini Acquisti	
Service Bus			

ACG Vision4 CRM

Il CRM (Customer Relationship Management) è una strategia orientata alla creazione, allo sviluppo ed al mantenimento di relazioni di qualità e di lungo periodo con i clienti.

Il presupposto è l'adozione, da parte dell'azienda, di un approccio integrato, che coinvolge tutte le risorse e si ispira a una visione, appunto, orientata al cliente. In pratica, questo si traduce nell'adozione di applicazioni che permettono di gestire al meglio processi di raccolta dati, marketing, vendite e fornitura di servizi.

Le ACG Vision4 CRM coprono i processi di tutte le aree aziendali, agevolando la sistematica raccolta di informazioni relative ai clienti, dal primo contatto fino alla post-vendita. Le funzioni per individuare contatti, potenziali clienti ed opportunità (CRM operativo) consentono alla struttura vendite di creare un quadro dettagliato; questi dati, grazie a strumenti di estrazione, analisi e reporting (CRM analitico), costituiscono l'input per il marketing, che può definire adeguate strategie pubblicitarie e promozionali, e monitorarne l'efficacia.

Grazie alla gestione di segnalazioni e anomalie, vengono ottimizzate anche le attività del Servizio Clienti: la raccolta centralizzata dei dati sui problemi riscontrati dagli utenti e sulle risoluzioni permette di avere a disposizione la "storia" dei clienti e un'analisi delle criticità a livello di processi aziendali.

Perché scegliere ACG Vision4 CRM

La soluzione è nativamente integrata all'ERP ACG Vision4 e può lavorare anche con le precedenti versioni del prodotto: è quindi immediatamente attivabile per tutti coloro che già operano con ACG e facilmente integrabile con qualsiasi altra applicazione presente in azienda.

È anche integrata con il mondo Microsoft Office, con i sistemi di posta elettronica e i dispositivi mobili; consente inoltre l'importazione automatica e controllata delle informazioni nel database aziendale a partire da generici file di tipo Excel, tramite mappature gestibili dall'utente e senza necessità di programmazione.

I costi di attivazione e implementazione sono pertanto molto contenuti: un vantaggio che, congiuntamente agli altri, rende le ACG Vision4 CRM particolarmente adatte alle esigenze delle piccole e medie organizzazioni.



ACG Vision4 CRM: funzionalità e copertura

➡ Area vendite

- Gestione clienti potenziali
- Generazione cliente potenziale da cliente gestionale ACG
- Gestione associazione clienti/contatti
- Gestione gruppi aziendali
- Gestione opportunità
- Statistiche: opportunità per stato, report storico cliente
- Cruscotto cliente

➡ Area marketing

- Gestione azioni di marketing (campagne)
- Generazione e gestione target list
- Invio email a target list
- Traccia email inviate
- Statistiche: opportunità generate

➡ Area service

- Gestione delle segnalazioni
- Gestione delle anomalie e delle miglione
- Statistiche: segnalazioni per tipo, priorità, tempo di risoluzione
- Gestione apparati
- Gestione interventi tecnici
- Upload moduli pdf di assistenza compilati offline

➡ Amministrazione

- Backup e ripristino dei dati
- Informazioni su CRM: controllo prerequisiti, analisi configurazione, monitoraggio transazioni

➡ Integrazione con ACG Logistica

- Gestione Apparati: legame movimenti di magazzino di uscita merce

➡ Integrazione con ACG Service Bus “Dati Comuni”

- Gestione documenti: upload, gestione documenti, import generalizzato
- Gestione contatti: importazione/esportazione vCard, associazione alle entità (clienti, opportunità)
- Gestione task: supporto dei modelli di task per contesto; gestione export task su agenda (in iCalendar - RFC 2445); invio sms ed email a responsabile del task
- Gestione associazioni

➡ Integrazione con ACG Service Bus

- Acquisizione segnalazione da form pdf
- Acquisizione entità da Microsoft Excel
- Invio sms ed email ai responsabili dei task
- Import/export task verso calendari esterni (standard RFC 5545 - iCalendar)

ACG Vision4: l'ERP di IBM per le PMI