



**Contact** è il modulo base applicativo della suite che si occupa della raccolta e della gestione condivisa di informazioni, attività, documenti e relazioni che ogni giorno si generano in azienda nei confronti di clienti, prospect e fornitori.

## NOMINATIVI

Il nominativo (*Azienda o Privato*) è la principale entità del CRM, attorno al quale si sviluppa e si organizza l'insieme delle informazioni progressivamente raccolte e qualificate. Dalla scheda anagrafica è possibile inviare una e-mail, una PEC, accedere al sito web, comporre il n° telefonico, inviare un SMS. La scheda Aziende contiene le seguenti informazioni:

- Anagrafica: dati anagrafici, natura (*cliente/fornitore*) e stato (*attivo/potenziale*), sedi secondarie
- Persone: dati anagrafici, ruoli/funzioni, informazioni e documenti riferiti alla persona
- Attività Economiche: settori merceologici nei quali opera l'azienda
- Dati Statistici: dati economici/dimensionali (*fatturato, dipendenti, utile di esercizio, capitale, ecc...*)
- Privacy: gestione dei consensi al trattamento dei dati
- Restrizioni: limitazione di accesso alle informazioni del nominativo
- Dati aggiuntivi: gestione campi addizionali personalizzabili direttamente dall'operatore
- Classificazioni: profilazione dei nominativi su due livelli
- Assegnazioni: operatori assegnati e relativo ruolo rivestito
- Concorrenti: competitor presenti sul nominativo (*produttore-brand, rivenditore e prodotto*)
- Dati contabili: saldi, partite e documenti di vendita e di acquisto provenienti da un sistema gestionale
- Organigramma: unità organizzative e persone in organico
- Legami aziendali: composizione societaria dell'azienda (*partecipazioni, proprietà, holding, ...*)
- Documenti: archivio dei documenti riferiti al nominativo
- Genera documento: generazione automatica di documenti Word ed Excel anche da modelli template
- Mappa: visualizza la posizione geografica con Google Maps

## Esploratore dei nominativi

Rappresenta la funzione più completa di analisi dei nominativi in quanto consente di effettuare ricerche molto articolate sulle informazioni presenti nell'archivio dei nominativi.

L'Esploratore non si limita all'estrazione di una lista di nominativi dalle caratteristiche comuni, ma consente di utilizzare i nominativi estratti per effettuare operazioni mirate di profilazione o per coinvolgerli in attività di comunicazione.

## Analisi nominativi a 360°

In un'unica videata, la visuale istantanea a 360° del nominativo e di tutte le informazioni registrate (*opportunità, offerte, vendite, relazioni, attività, richieste di servizio, contratti di assistenza, campagne marketing, classificazioni, concorrenti presenti, ecc..*).

## Analisi classificazioni

Questo cruscotto presenta tutte le classificazioni e sotto-classificazioni associate ai nominativi, indicandone per ognuna la numerosità. Le stesse informazioni vengono rappresentate contestualmente anche in forma grafica.

## Scheda Personale

Raccoglie documenti e informazioni "personali" per ottenere un profilo completo della persona (*competenze, abilitazioni, corsi, lingue, vaccinazioni, visti, dotazione, automobili, esperienze lavorative, reclami, indisponibilità, costi, tipi attività e tariffe*).

Tutte le informazioni e i documenti in essa contenuti sono ricercabili in modo parametrico attraverso specifici filtri di ricerca.

## Questionario

Permette la raccolta di informazioni in occasione di interviste marketing, indagini di mercato, di customer care, feed back di partecipazione ad eventi.

A ciascuna domanda è possibile associare risposte condizionate per variare la sequenza delle domande successive (*libere, multiple, multiple selettive*). Le risposte vengono registrate nel data-base e sono disponibili per essere analizzate.

## ATTIVITÀ

Gestisce l'insieme delle attività degli operatori e la prenotazione delle risorse aziendali (*sale riunioni, autovetture, attrezzature, ecc...*).

E' possibile inoltre consuntivare le note spese (*rimborsi chilometrici, anticipi sostenuti, documenti giustificativi*).

## Agenda operatore / risorsa aziendale

L'agenda raccoglie l'insieme delle attività pianificate in CoregainCRM.

Disponendo delle apposite autorizzazioni è possibile condividere le agende con altri operatori.

- Calendario per giorno, settimana lavorativa, intera, mese
- Dettaglio degli appuntamenti in calendario, elenco delle attività generiche, consuntivazione delle attività
- Sincronizzazione con le agende di Microsoft Outlook e smartphone

## Lavagna team operatori / risorse aziendali

Consente di programmare e consultare le attività di un team di operatori o di un gruppo di risorse aziendali, verificando la disponibilità degli stessi in un determinato periodo.

## Analisi attività

Questa funzione consente di ricercare una o più attività attraverso appositi filtri (*tipo attività, data, stato, partecipanti, nominativo, oggetto, team, catene/relazioni/commesse legate all'attività*).

# Contact

## DOCUMENTI

CoregainCRM genera e archivia qualsiasi tipo di documento nelle principali entità CRM (*nominativi, attività, relazioni, opportunità, richieste di servizio, commesse, ecc...*).

Ciò costituisce una potente funzione di archiviazione documentale che permette di ricercare e consultare i documenti presenti nella base dati del CRM. Per esempio è possibile generare e archiviare offerte e altri documenti intestati al nominativo, inviandoli direttamente via e-mail/fax. Allo stesso modo vengono archiviate le e-mail e i fax ricevuti.

### Encyclopedia

E' l'archivio digitale del CRM che raccoglie i documenti interni predisposti dai diversi settori aziendali. News e altri tipi di comunicazioni sono pubblicabili sulla Home Page degli operatori.

### Liste di distribuzione

Le liste di nominativi generate dalla funzione Esploratore vengono utilizzate per l'invio massivo di e-mail, fax e SMS.

### Analisi documenti

Qualsiasi documento archiviato nel CRM può essere ricercato e consultato attraverso molteplici filtri parametrici.

## RELAZIONI

Gestisce l'insieme delle relazioni che intercorrono tra gli operatori dell'azienda e le persone dei nominativi (*clienti, prospect e fornitori*).

Le relazioni vengono organizzate in ordine cronologico e raggruppate secondo la tematica a cui si riferiscono (*titolo dell'azione commerciale, della campagna marketing, della richiesta di assistenza, del progetto, ...*).

In questo modo è possibile seguirne lo sviluppo progressivo, consultando informazioni e documenti associati e verificando il completamento delle attività correlate.

### Gestione relazioni

Con questa funzione vengono registrate tutte le relazioni avvenute tra l'operatore e il nominativo:

- tipo relazione (*ad es. visita, telefonata, email-fax-sms, evento, comunicazione marketing, ecc...*)
- data, ora, note, e persona del nominativo
- esito, chiusura positiva o negativa, sospensione, passo della trattativa (*pipeline opportunità - vedi modulo Sales*)
- attività da pianificare a seguito della relazione avvenuta

Una nuova relazione può essere generata automaticamente:

- inviando/ricevendo e-mail, mail, fax, SMS
- registrando l'avvenuta esecuzione di un'attività
- dal modulo contatti del sito web (*con SelfComposer CMS*)

### Procedura guidata relazioni

Questa funzione consente all'operatore di registrare in modo semplice e veloce una nuova relazione. In rapida successione un wizard propone le informazioni da indicare per ciascuna entità: in pochi secondi vengono generate automaticamente catena, opportunità, relazione, attività e agenda.

### Analisi relazioni

Consente di ricercare le relazioni attraverso filtri parametrici:

- catene di relazioni aperte o chiuse, tipologia, titolo, proprietario, linea primaria prodotto
- nominativo o persona del nominativo, tipo relazione, esito, data, metodologia e passo della pipeline
- iniziativa marketing, richieste di servizio, commessa

### HOME PAGE

E' il cruscotto dell'operatore che presenta in "primo piano":

- le attività "di oggi", "di domani", "future", e "scadute"
- le trattative in corso, quelle temporaneamente sospese e le relative relazioni intercorse
- le richieste di servizio inevase e gli interventi pianificati
- la posta elettronica di Outlook e le News aziendali
- la propria rubrica clienti/fornitori e quella interna aziendale

Selezionando l'informazione, l'operatore può consultarne il contenuto e accedere alle entità del CRM ad essa collegate.

**Qualcuno le chiama semplicemente relazioni, per noi sono un tesoro. Gestirle al meglio significa aumentare la redditività dell'azienda.**

*Il modo migliore per dare valore alle informazioni è raccoglierle mentre si formano, renderle subito disponibili, metterle in relazione tra loro per poterle utilizzare anche in futuro.*