




il cuore del tuo business  
è conquistare il cuore  
del tuo cliente.





Nel cuore di ogni Azienda  
ci sono i Clienti.  
CoregainCRM ti aiuta a conoscerli  
e a fidelizzarli, perchè il cuore  
del tuo business è conquistare  
il cuore del tuo Cliente.

## il CRM che fa pulsare il tuo business.

**CoregainCRM** è la soluzione di Customer Relationship Management che gestisce i rapporti che intercorrono ogni giorno con la clientela.

CoregainCRM migliora la qualità delle relazioni, consentendo all'impresa di aumentare la fidelizzazione dei clienti e di acquisirne di nuovi.

CoregainCRM incrementa la produttività del personale commerciale, marketing e assistenza post-vendita, rendendo disponibili a tutta l'organizzazione, le preziose informazioni riguardanti i clienti.

### Più centralità al cliente, più redditività all'azienda

La vera ricchezza di ogni azienda sono i clienti. E' risaputo che acquisire un nuovo cliente costa molto di più che mantenerne uno già fidelizzato.

CoregainCRM permette di conoscere le abitudini e i desideri della clientela per misurarne il grado di fedeltà e valutarne il valore in prospettiva.

### La visione unitaria del cliente e del mercato

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

CoregainCRM gestisce in modo unitario e centralizzato tutte le informazioni che riguardano il cliente e il proprio mercato (*fornitori, rivenditori, concorrenti*) rendendole così disponibili ai diversi settori aziendali. Questo facilita il lavoro dei servizi marketing, commerciale e assistenza post-vendita.

### Migliorare la comunicazione con i clienti

Ogni giorno vengono scambiate elevate quantità di informazioni con i clienti. Pianificare, organizzare e registrare queste informazioni, è vitale per garantire che nulla venga perduto e che i clienti siano effettivamente soddisfatti.

Con CoregainCRM è possibile ad esempio archiviare in pochi click un'e-mail ricevuta, inviare la risposta programmando in agenda un appuntamento, un'attività o un semplice promemoria.

### Il patrimonio informativo è una risorsa insostituibile

Per questo è fondamentale utilizzarlo e proteggerlo in modo adeguato. In CoregainCRM l'accesso alle informazioni è regolato da specifiche permission assegnate agli operatori e le operazioni sono tracciate e storicizzate nel log di sistema. Strumenti di utilità analizzano la base dati per verificare nel tempo la qualità delle informazioni registrate: un vero e proprio check-up dello "stato di salute" dei dati aziendali.



### Tenere sotto controllo i processi aziendali

Tenere sotto controllo i processi aziendali significa conoscere in ogni momento l'evoluzione delle trattative commerciali, l'avanzamento delle iniziative marketing, la qualità dei servizi post-vendita. CoregainCRM aiuta a migliorare la gestione dei processi e delle risorse aziendali aumentando l'efficienza e riducendo i costi dell'impresa.

### La soluzione innovativa per lo sviluppo dell'impresa

CoregainCRM può essere adottato facilmente da imprese e organizzazioni di qualsiasi natura e dimensione, che potranno così contare su uno strumento innovativo per la propria crescita aziendale.

La struttura modulare di CoregainCRM consente di configurare la soluzione in base alle effettive esigenze dell'impresa. Le licenze dei moduli applicativi vengono fornite in modalità "utente concorrente", per ottenere la massima flessibilità con il minimo investimento.

### Semplice, versatile, completo, sicuro

- Piattaforma di sviluppo object-oriented
- Data base Microsoft SQL Server
- Integrazione con Microsoft Office Outlook, Word, Excel, Project, Browser Internet, Google Maps, Centralini Telefonici, Fax server, Servizi Instant Messaging (invio SMS), siti web CMS SelfComposer
- Integrazione con Sistemi gestionali e dipartimentali
- Dati aggiuntivi personalizzabili direttamente dall'utente
- Funzioni di reporting e analisi presenti in tutti i moduli applicativi
- Multilingua, multi-divisa, multi-azienda, multi-società (*gestione infragruppo*)
- Utilizzabile in modalità Client-server, Web e Offline
- Elevati livelli di sicurezza nell'accesso ai dati

CoregainCRM è sviluppato e distribuito da Vecomp Spa, società informatica presente sul mercato da oltre 30 anni.

# la suite applicativa





**System** è il modulo base sul quale poggiano tutti i moduli della suite CoregainCRM e si occupa della gestione del sistema:

- configurazione dei moduli applicativi
- gestione delle tabelle di base
- definizione dei permessi di accesso agli utenti
- manutenzione del data base

System viene installato sul server di rete o sul Personal Computer in monoutenza.

## FUNZIONI PRINCIPALI

- Operatori: definisce ruoli e profili degli operatori e l'appartenenza ai team di lavoro.
- Calendario: stabilisce l'orario giornaliero, i periodi di chiusura e i giorni di non attività per la sede principale, per le sedi secondarie e per ciascun operatore.
- Numeratori: definisce le regole per la generazione automatica dei codici e delle numerazioni da attribuire alle anagrafiche, ai documenti, alle offerte, ai contratti, alle commesse, ecc...
- Permessi: definisce i criteri di accesso degli operatori alle funzionalità di ciascun modulo applicativo CRM. In questo modo l'operatore potrà essere o meno abilitato alle seguenti azioni: inserisci, modifica, elimina, consulta.
- Dati aggiuntivi: permette all'operatore di aggiungere ai campi standard già previsti, nuovi campi personalizzati dove annotare dati/informazioni in base alle proprie specifiche esigenze. I nuovi campi sono collocabili all'interno delle finestre standard o in nuove sezioni. Tutte le informazioni in essi contenute sono poi ricercabili attraverso i relativi filtri di ricerca nella funzione Esploratore.
- Azioni guidate: genera procedure guidate personalizzate (*wizard*) per velocizzare le operazioni di inserimento dei dati da parte degli operatori.
- Generatore di report: realizza report personalizzati in modo semplice e guidato.
- Metodologie: definisce le fasi e la sequenza di avanzamento della trattativa commerciale e della commessa (*Pipeline*).
- Modelli dei messaggi: consente di predefinire diversi modelli (*template*) di messaggi per l'invio di e-mail (*messaggio, testata, piede e allegati*).
- Importa nominativi: permette di importare liste di nominativi da files Excel o da files di testo con separatori predefiniti.
- Omonimia: consente di ricercare ed eliminare i nominativi duplicati all'interno della base dati.
- Analisi qualità dati: verifica la presenza (o l'assenza) dei principali dati dei nominativi per garantire nel tempo la congruenza e la completezza delle informazioni.

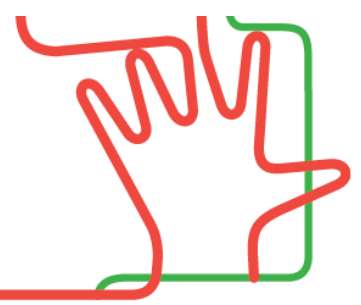
- Tabelle: contiene tutte le tabelle di base dei moduli applicativi CoregainCRM. Ciascuna tabella è modificabile direttamente dall'operatore in possesso delle specifiche autorizzazioni.
- Messaggeria: è lo strumento proprietario di posta interna al sistema CRM che consente agli operatori di scambiarsi messaggi all'interno dell'azienda.
- Sincronizza data-base: in presenza di dispositivi che operano in modalità offline, la procedura attiva in modo automatico o manuale i processi di allineamento bidirezionale dei dati.
- Note spese: consente all'operatore di gestire le note spese, i rimborsi chilometrici e gli anticipi sostenuti in una determinata data e di allegare documenti giustificativi.
- Analisi note spese: permette di ricercare le note spese per data, operatore, tipo spesa/pagamento, commessa, nominativo e tipo attività. I risultati sono esportabili in Excel/Word.
- Sincronizza Outlook: definisce le regole e i parametri di sincronizzazione con il calendario e i contatti di Outlook.

**Il patrimonio informativo aziendale è una risorsa insostituibile. Per questo è necessario proteggerlo in modo adeguato.**

*Un efficiente sistema di attribuzione delle permission, regola gli accessi degli utenti alle informazioni, storicizzandoli nel sistema.*

*Specifiche funzioni di utilità analizzano la base dati per verificare nel tempo la qualità delle informazioni registrate.*

*Un vero e proprio check-up dello stato di salute dei vostri dati.*



**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

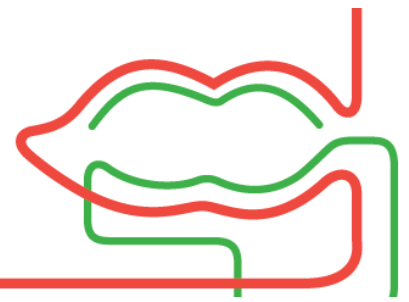
E' il cruscotto dell'operatore che presenta in "primo piano":

- 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.*



**Sales** gestisce le opportunità e le offerte commerciali generate dalla forza vendita e dal marketing, consentendo di verificare in qualsiasi momento l'avanzamento delle trattative commerciali e le previsioni di vendita.

## OPPORTUNITÀ

E' l'entità di CoregainCRM che raccoglie tutte le informazioni utili per la gestione delle opportunità commerciali verso i clienti attivi e i potenziali.

L'operatore commerciale aggiornerà lo stato della trattativa indicando la fase in corso, il ricavo previsto, la probabilità di successo, la data di prevista chiusura, l'origine del lead, i prodotti proposti, i concorrenti presenti, le referenze utilizzate, le ragioni di chiusura positive o negative.

L'opportunità può essere in qualsiasi momento sospesa, per poi essere riattivata successivamente.

## Offerte

CoregainCRM prevede una gestione completa dell'offerta, dalla sua prima formulazione fino all'invio dei documenti al destinatario. Il sistema mette a disposizione dell'operatore molteplici utili funzioni: gestione delle versioni/revisioni, delle duplicazioni, degli allegati e delle spedizioni via e-mail, previa trasformazione automatica dei documenti in PDF e contestuale archiviazione di tutti i documenti relativi all'offerta.

### Offerta documentale

Questa funzione consente semplicemente di allegare all'opportunità un documento esterno già esistente o di generare un nuovo documento intestato al nominativo (*anche da template*).

### Offerta strutturata

Questa modalità operativa permette invece di generare documenti più articolati, derivando i prodotti direttamente dai listini di vendita o dal Configuratore Commerciale.

Il documento può essere organizzato in diverse sezioni che possono essere personalizzate in base ai diversi prodotti e servizi proposti.

Si possono configurare diverse tipologie di offerte associando a ciascuna di esse specifici modelli di documento (*template*).

La funzione "cross-selling" inserisce automaticamente nelle apposite sezioni, gli articoli previsti.

Si possono definire fino a 5 sconti in percentuale, gestire margini e ricarichi con limitazioni sui valori massimi e minimi applicabili, derivare il prezzo di vendita dal prezzo di acquisto e definire costi accessori di prodotto e di vendita per il controllo della marginalità.

### Azione guidata invio offerta

E' una procedura guidata che consente di gestire in pochi semplici passaggi l'invio di un'offerta documentale generando alla fine del processo tutte le entità coinvolte nell'offerta (*catena, relazione, opportunità, attività*).

## Analisi Opportunità

La registrazione quotidiana delle informazioni riguardanti le opportunità, alimenta progressivamente un prezioso archivio commerciale che in qualsiasi momento può essere analizzato da molteplici prospettive.

Oltre alle indicazioni "tattiche" relative allo stato di avanzamento delle trattative si possono ottenere anche indicazioni più "strategiche" in merito alla qualità delle azioni intraprese dalla direzione commerciale e dalla forza vendita, al fine di apportare eventuali correzioni.

E' possibile effettuare analisi puntuali e diversificate per cliente, proprietario, prodotto, passo, range valore, promozione, data di chiusura prevista (*i risultati vengono esposti anche in forma grafica e sono esportabili in Excel*).

- Analisi opportunità: numero e valore delle trattative aperte, chiuse o sospese, vinte o perse
- Pipeline: per monitorare le fasi di avanzamento delle trattative
- Forecast: per verificare le previsioni di vendita in un determinato periodo in base alle probabilità di successo e i tempi di chiusura indicati dai commerciali
- Offerte: per ricercare e consultare le offerte e i documenti allegati, generati dalla forza vendita
- Vendite: per verificare i prodotti già fatturati ai clienti (*integrazione con sistema gestionale*)
- Origine opportunità: per esaminare come si originano le opportunità, i canali da cui provengono, i nominativi che le hanno segnalate
- Chiusura opportunità: analisi dei motivi che hanno portato al successo o all'insuccesso delle trattative

## PRODOTTI

Raccoglie tutti le anagrafiche dei prodotti commercializzati.

Le informazioni relative ad un prodotto sono contenute nella scheda anagrafica del Catalogo Prodotti.

### Catalogo prodotti

Ciascun articolo prevede tre livelli di raggruppamento gerarchico (*famiglie, macrofamiglia e linea*), unità di misura, data di inizio e fine validità, brand name, descrizione aggiuntiva e immagini del prodotto.

La funzione "Dimensioni" consente di attribuire al prodotto una specifica classificazione e altri elementi caratteristici, quali dimensioni e rank, che consentono di valutare il prodotto rispetto a un prodotto della concorrenza (*benchmarking*).

E' possibile indicare le attività necessarie per la produzione del prodotto e uno o più fornitori.

In caso di articoli "complessi" si possono indicare i componenti (*con alternativa, opzionale, obbligatorio*) e la versione del prodotto.

La struttura del prodotto viene rappresentata anche in modo grafico sulla base dei suoi componenti.



## Analisi Prodotti

E' possibile ricercare gli articoli attraverso molteplici filtri parametrici (*famiglia, macrofamiglia, linea, brand, unità di misura, tipologie di prodotto, ecc...*).

## Listini di vendita e acquisto

Il listino di vendita contiene l'insieme degli articoli commercializzati presenti nel catalogo prodotti:

- ogni listino presenta una data di validità, una divisa e può essere personalizzato per cliente
- a ciascun prodotto può essere attribuita una data di validità, il prezzo di acquisto e quello di vendita, sul quale è possibile prevedere da uno a cinque sconti in cascata o un massimo sconto cumulativo
- è possibile gestire le relazioni dell'articolo con i propri componenti specificando il tipo di relazione e le eventuali regole tecnico-commerciali (incompatibilità, dipendenza, cross-selling) e inoltre indicare i fornitori del prodotto commercializzato e i relativi listini di acquisto

Il listino di acquisto contiene i riferimenti al fornitore e l'elenco dei relativi prodotti.

## Analisi listini

Consente di effettuare ricerche molto articolate grazie ai numerosi filtri disponibili (*per cliente/fornitore, prodotto, famiglia, macrofamiglia, linea, brand, tipologia, stato e divisa listino, date inizio/fine validità*).

## CONCORRENTI

La gestione concorrenti consente di attribuire a un nominativo la particolare qualifica di concorrente ("*avversario*") che assume una particolare valenza nella gestione delle attività commerciali e marketing.

In questo modo le opportunità commerciali possono essere qualificate in modo più preciso, riportando nelle sezioni previste i competitors in gara sulla trattativa.

Il personale commerciale e marketing potrà inoltre registrare nella scheda nominativo del cliente (*o potenziale*), le informazioni relative ai concorrenti già presenti presso il cliente, di cui sarà venuto a conoscenza.

Per ciascun concorrente possono essere indicate le seguenti informazioni: ragione sociale (*produttore/brand*), prodotti (*descrizione, relazione di concorrenza, valutazione, brochure e immagini*), e i distributori presenti sul territorio.

## Analisi concorrenti

Consente di analizzare la presenza dei concorrenti sui clienti attivi e potenziali oppure di esaminare i concorrenti in relazione ad un determinato prodotto aziendale commercializzato (*famiglia, macrofamiglia, linea*).

## REFERENZE

Consente di attribuire a un nominativo-cliente la particolare qualifica di referenza ("*caso positivo*").

Le "referenze-clienti" saranno così spendibili nelle trattative commerciali a titolo dimostrativo per rafforzare la validità della soluzione proposta.

Per ciascuna "referenza-cliente" è possibile associare il riferimento al prodotto venduto o alle sue classificazioni (*famiglia, macrofamiglia e linea*).

## Analisi uso delle referenze

L'analisi produce l'elenco delle trattative nelle quali sono state utilizzate le "referenze-clienti", riportando il numero e il valore delle opportunità vinte o perse.

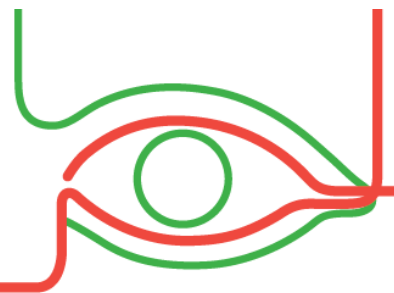
**Per chiudere una trattativa commerciale in breve tempo non basta la parola, ci vuole strategia. Trasformiamo la tua forza vendita in una voce autorevole.**

*Utilizzato in modalità on-line oppure off-line, Sales è lo strumento ideale per chi lavora nell'area commerciale.*

*L'opportunità viene definita in tutte le sue dimensioni: valore, probabilità di successo, data di prevista chiusura, concorrenti in gara, azioni da intraprendere.*

*Un efficace sistema di controllo permette di seguire lo sviluppo della trattativa dal suo inizio fino alla sua conclusione.*

# Marketing



**Marketing** è dedicato alla progettazione e alla gestione di campagne marketing e promozioni commerciali.

Le liste dei clienti attivi (*o potenziali*) oggetto della campagna, vengono generate dalla funzione Esploratore dei nominativi presente nel modulo Contact.

Specifici report permettono di analizzare l'avanzamento delle campagne, valutare i risultati ottenuti fino a quel momento, misurare l'efficienza degli operatori e verificare l'efficacia dei canali di contatto utilizzati.

## CAMPAGNE

Definisce tutti gli aspetti che caratterizzano una determinata azione di marketing:

- Promotore della campagna
- Responsabile interno
- Periodo di validità
- Obiettivo e meccanica (*sequenza operativa, strumenti e mezzi utilizzati, terze parti coinvolte, ecc...*)
- Target (*per area geografica, settore merceologico, classificazioni di profilo, ecc..*)
- Canali di contatto da utilizzare (*e-mail, posta, fax, sms, telemarketing*)
- Predisposizione degli specifici contenuti per ciascun canale (*recapiti/ruoli persone, testi e documenti da allegare, call guide e script telemarketing*)
- Operatori/team coinvolti
- Preventivo e consuntivo dei costi
- Prodotti/servizi oggetto della campagna
- Operatori commerciali ai quali assegnare le eventuali opportunità generate

## Script telemarketing

Permette di progettare uno script completo di "testo guida" che condurrà l'operatore durante le telefonate.

Le risposte fornite dall'interlocutore intervistato vengono riportate dall'operatore nel sistema CRM per consentire di effettuare analisi mirate sulle risposte ottenute.

La procedura permette la costruzione di strutture di script anche molto articolate. Le domande possono essere associate ad una risposta di tipo libera, multipla, multipla selettiva.

A seconda del tipo di risposta predefinito, specifici automatismi consentiranno spostamenti logici automatici tra le righe dello script, agevolando così le attività degli operatori telemarketing.

## Canali di contatto

- E-Mail: per l'invio massivo di e-mail e dei relativi documenti allegati
- Posta: per la stampa di lettere e buste da inviare tramite il servizio di posta tradizionale
- Fax: per l'invio massivo di comunicazioni tramite un dispositivo fax server
- SMS: per l'invio massivo di comunicazioni tramite Servizi di Instant Messaging gestiti da un provider convenzionato
- Telemarketing: per la gestione delle attività di contatto telefonico pianificate nella campagna marketing. E' possibile associare alla campagna telemarketing anche uno specifico script per una gestione più strutturata dell'iniziativa
- Eventi: consente di gestire le fasi in cui si articola un evento (*invito, iscrizioni, partecipazioni, feedback, invio documentazione e ringraziamenti*).

## Analisi marketing

E' possibile monitorare l'avanzamento delle campagne, analizzare le performance degli operatori e verificare gli esiti ottenuti in relazione agli obiettivi prefissati.

**L'ufficio marketing  
vede le migliori soluzioni  
da percorrere,  
noi lo aiutiamo a raggiungere  
i migliori risultati.**

*Con Marketing puoi avviare azioni massive di contatto attraverso i più efficaci canali di comunicazione, e-mail, fax, sms, telemarketing, e verificare in qualsiasi momento l'avanzamento delle campagne e gli esiti ottenuti.*



**Service** gestisce tutti i processi relativi all'erogazione dei servizi di assistenza.

L'assistenza post vendita rappresenta per molte aziende uno degli aspetti più qualificanti ai fini della fidelizzazione dei clienti ma al tempo stesso uno dei più critici da gestire.

La soddisfazione del cliente si ottiene solo se gli interventi sono puntuali, mirati ed esaustivi. Questo risultato si ottiene attraverso una gestione ben organizzata delle informazioni, dalla richiesta del cliente alla risoluzione del suo problema.

La procedura registra la storia di tutte le richieste di assistenza, le risposte fornite e gli interventi effettuati. Consente di programmare gli interventi di manutenzione periodica informando i clienti prima della loro erogazione. Assiste gli addetti nella diagnosi dei problemi verificando l'eventuale presenza di soluzioni già adottate a fronte del medesimo problema.

## **RICHIESTE DI SERVIZIO**

Registra le richieste in arrivo, monitorando l'evolversi del problema in via di risoluzione, mantenendo in evidenza quelle più critiche. Principali informazioni previste:

- nominativo, descrizione del problema, contratti di assistenza attivi, commessa, prodotti e matricole
- schedulazione intervento tecnico (*tipo di attività, operatore, consultazione agenda/lavagna team*), istruzioni per l'intervento previsto, data inizio/fine prevista, priorità, rapporto finale
- indicazione nella Knowledge Base del problema rilevato e della soluzione adottata

## **Analisi richieste di servizio / interventi**

Le richieste di servizio e gli interventi sono ricercabili attraverso molteplici filtri parametrici (*nominativo, prodotto, matricola, provincia, priorità, tipo problema, team, operatore, data, contratto, commessa, stato*). Le informazioni estratte vengono rappresentate anche in forma grafica e sono esportabili in Excel.

## **Consuntivi**

Permette di inserire i consuntivi delle attività svolte a fronte di una richiesta di servizio.

## **Analisi consuntivi**

Analizza i consuntivi delle attività svolte per nominativo, operatore, commessa, tipo attività, data. I consuntivi estratti sono consultabili ed esportabili in Excel.

## **Prodotti con matricola**

E' possibile registrare le matricole dei prodotti dei clienti, consentendo la ricerca delle richieste di servizio riferite ad una matricola.

## **KNOWLEDGE BASE**

Consente la registrazione e la successiva consultazione delle informazioni correlate ai problemi e alle soluzioni individuate.

Le informazioni sui problemi, le cause e le soluzioni adottate possono essere automaticamente ricercate all'interno dalle richieste di servizio, anche in relazione ad un determinato prodotto.

## **CONTRATTI**

Gestisce i contratti di assistenza stipulati con il cliente (*o il fornitore*). Principali informazioni previste:

- nominativo, titolo del contratto, commessa e riferimenti commerciali (*data stipula/operatore*)
- durata, validità, tipologia, importo, prodotti, matricole e stato del contratto
- gestione ticket: ticket disponibili, utilizzati e residui, elenco delle richieste di servizio evase
- tipo rinnovo (*tacito, su proposta, non rinnovabile*), variazione del valore in % (+/-) dei contratti e della quota ISTAT, numero massimo rinnovi, disdetta in giorni
- piano di fatturazione (*data di pagamento, importo, n° rate*)

## **Analisi contratti**

Gli addetti all'assistenza possono ricercare i contratti in base a numerosi filtri parametrici (*nominativo, tipologia, stato, operatore, data stipula, data scadenza, attivo/passivo, range importo, tipo rinnovo, con ticket, senza ticket, range n° ticket disponibili, utilizzati, residui*).

I contratti estratti sono consultabili ed esportabili in Excel.

**Mantenere i Clienti è meno costoso che acquisirne di nuovi, per questo ascoltare e soddisfare le loro richieste è il focus di un servizio post-vendita che crea valore.**

*La fidelizzazione del cliente prima di tutto.  
La gestione puntuale e completa delle richieste di assistenza e degli interventi, per mantenere nel tempo il rapporto di fiducia con il cliente.*

# Planning



Il buon esito e la redditività di attività complesse, dispendiose e prolungate nel tempo, dipendono da una corretta impostazione del progetto e dal costante monitoraggio di tutti gli elementi coinvolti.

**Planning** è lo strumento specifico che gestisce in modo puntuale le attività di Commessa/Progetto in termini di risorse umane, tempi, lavori, servizi e relativa documentazione.

## ORGANIZZAZIONE E PIANIFICAZIONE

- Possibilità di gestire diverse tipologie di commesse
- Assegnazione ad un team di operatori e persone esterne con ruoli e funzioni
- Pianificazione facilitata mediante associazione alla commessa di una metodologia (*Fasi, Tipi Attività*) e rappresentazione grafica della pianificazione (*Gantt*)
- Definizione di attività Milestone
- Correlazioni tra commesse (*principale e secondarie*) per la gestione di progetti complessi
- Elaborazione e controllo stati avanzamento di commessa
- Associazione all'offerta che ha generato la commessa
- Gestione dei consuntivi legati alle attività pianificate
- Definizione dei rapporti e dei ruoli relativi al personale di eventuali aziende sub-fornitrici
- Associazione di Contratti Attivi e Passivi e di Richieste di Servizio con relativi costi e ricavi
- Registrazione di tutte le relazioni avvenute per mantenere sempre aggiornato lo stato delle relazioni tra i vari attori della commessa
- Pianificazione della redazione di documenti richiesti dal progetto, con relativo stato di avanzamento

## Gestione documentale

- Associazione alla commessa di tutti i documenti, sia obbligatori che facoltativi, generati dal personale che vi opera o ricevuti dall'esterno (*ad esempio dal committente*)
- Invio di e-mail e allegati con archiviazione automatica nella commessa
- Verifica dello stato di avanzamento della redazione di documenti di progetto
- Portafoglio commesse

## Gestione costi e ricavi

- Associazione automatica di tariffe e costi orari per ciascun operatore del team di commessa
- Imputazione rimborsi spese
- Consuntivazione delle attività svolte

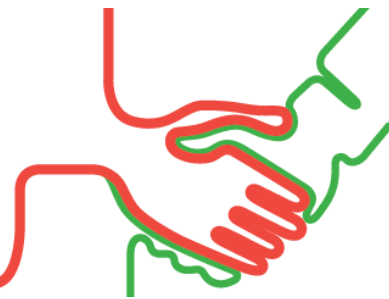
## Analisi delle commesse

- Commesse: nominativo, offerta, operatore, ruolo, responsabile, metodologia, causale tassatività, tipo commessa, intervallo temporale inizio/fine, tipo lavorazione (*interna/esterna*), prodotto (*famiglia, macrofamiglia, linea*).
- Avanzamento Commesse: per controllare ed analizzare lo stato di avanzamento delle commesse.
- Scadenziario Commesse: per verificare le attività da svolgere, le scadenze e il personale coinvolto.
- Attività per Commessa: per controllare ed analizzare tutte le attività di commessa.
- Consuntivi: per verificare la consuntivazione di commessa.
- Note Spese: per esaminare le note spese di commessa.
- Riepilogo costi/ricavi con eventuale evidenza dei dettagli e calcolo del primo margine di commessa.

**La gestione efficace di un progetto è la chiave per garantirne il buon esito e la redditività. Planning è lo strumento ideale per conseguire questi risultati.**

*Planning pianifica e registra in modo puntuale tutte le attività di commessa, tutti i documenti e le informazioni a corredo, i costi e le spese sostenute, i ricavi e i margini di commessa. In questo modo è facile verificare l'avanzamento del progetto e misurare i risultati sin lì ottenuti.*

# Partner



**Partner** è il modulo di CoregainCRM dedicato alla gestione delle partnership e reti di vendita.

Le imprese che si avvalgono di collaborazioni commerciali con aziende esterne, troveranno in questa applicazione un valido strumento per gestire in modo completo l'insieme di informazioni, relazioni e attività che intercorrono con i partner.

L'applicazione consente di assegnare loro nuove opportunità di vendita, di monitorarne l'avanzamento e di condividere la documentazione commerciale e marketing.

Partner permette inoltre la gestione territoriale, l'amministrazione degli aspetti contrattuali, la gestione delle certificazioni/abilitazioni ottenute, la profilazione dei partner in base ad alcuni criteri, quali ad esempio, la competenza, le performance di vendita, il numero di clienti.

## Anagrafica del partner

Gestione dell'anagrafica dei partner con particolare attenzione alle informazioni specifiche che caratterizzano la partnership:

- Partner Program sottoscritto
- Punteggio attribuito al partner
- Persone di riferimento
- Contratti stipulati
- Nominativi e opportunità assegnati al partner
- Zone assegnate

## Gestione delle opportunità

- Assegnazione delle opportunità ai partner anche in base a determinate campagne marketing
- Stato di avanzamento delle opportunità in carico al partner con rappresentazione grafica della pipeline

## Gestione territoriale

- Possibilità di suddividere un territorio in più aree/zone definibili per nazione, regione, provincia, CAP
- Assegnazione di una o più zone ad un partner

## Analisi partner

Produce un elenco dei partner in base a diversi criteri di selezione:

- Partner Program
- Tipo contratto
- Punteggio attribuito al partner
- Provincia, Comune, Cap
- Stato contratto
- Categoria Soluzione
- Zona
- Prodotto (*famiglia, macrofamiglia, linea*)

**Aumentare la reattività  
dei tuoi Rivenditori,  
significa ridurre  
i costi di gestione  
e incrementare le vendite.**

*Partner ti aiuta  
a organizzare la rete di vendita,  
gestire il territorio,  
assegnare le opportunità,  
promuovere campagne  
e generare lead.*

# Training



**Training** consente di pianificare e gestire corsi di formazione, comprese le attività di segreteria e le azioni di promozione della propria offerta a clienti e potenziali.

E' particolarmente indicato per le realtà che organizzano corsi di lingue straniere, formazione professionale, informatica, musica e ballo, estetisti e parrucchieri.

## Organizzazione corsi

### Elaborazione cataloghi corsi e formulazione dei calendari

- gestione anagrafiche allievi, docenti, collaboratori e risorse (*aule, proiettori e materiali utilizzati durante i corsi*)
- gestione catalogo corsi con associazione dei materiali usati nel corso (*libri di testo, audiovisivi, ecc.*)
- possibilità di articolare il corso in unità formative e di specificare gli argomenti delle lezioni
- pianificazione delle verifiche intermedie e di fine corso
- attribuzione a ciascun corso delle quote d'iscrizione e di frequenza con modalità di rateazione
- assegnazione degli insegnanti e delle risorse con sviluppo automatico del calendario delle lezioni considerando i periodi di chiusura, l'indisponibilità di insegnanti/risorse e le festività
- segnalazione di casi di sovrapposizione degli impegni degli insegnanti e delle risorse

### Gestione del calendario corsi e delle risorse

- gestione delle variazioni al calendario corsi (*orario, docente, aula, ecc...*)
- invio automatico di avvisi a docenti e studenti per l'inoltro di informazioni relative al corso e alle lezioni
- tenuta e stampa del registro elettronico del corso, annotazione delle presenze/assenze e degli argomenti trattati

### Gestione prestiti di materiale didattico

- gestione delle anagrafiche del materiale didattico che può essere messo a disposizione a studenti e a docenti
- registrazione dei prestiti con analisi delle mancate restituzioni e statistiche sui prestiti effettuati

### Invio massivo di avvisi a docenti e studenti via e-mail e SMS

- possibilità di inviare SMS ed e-mail a studenti, a docenti e ad altri nominativi contenuti in liste di distribuzione

## Gestione iscrizioni, ricevute/fatture e incassi

- registrazione delle iscrizioni e contestuale sviluppo del piano di pagamento delle quote
- registrazione dei movimenti di cassa per pagamenti di quote e materiale didattico
- registrazione di altri movimenti di cassa con verifica dei saldi per ogni tipologia di pagamento
- gestione completa dei buoni (*emissione, incasso, totale e parziale, annullamento*)
- emissione di ricevute e fatture con gestione dei pagamenti da parte dei privati e delle aziende
- verifica dei pagamenti delle quote (*anche parziali*) e di quelli ancora da incassare

## Gestione feed-back partecipanti

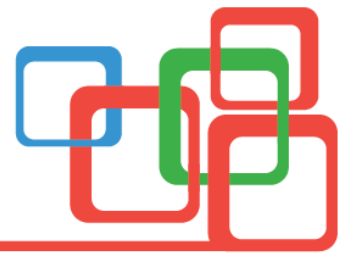
- possibilità di produrre moduli di feed-back da consegnare ai partecipanti a fine corso
- analisi delle risposte con produzione di statistiche

## Analisi dati e promozione commerciale

- Analisi dei partecipanti
- possibilità di analizzare lo storico dei partecipanti (*privati e aziende*) per avviare iniziative promozionali di nuovi corsi e per pianificare l'acquisto di materiali didattici
- possibilità di importare liste di nominativi per realizzare campagne per la promozione dei corsi
- utilizzo canali di contatto per comunicare con prospect e clienti (*posta, email, fax, telefono, sms*)
- analisi delle anagrafiche per la creazione di liste di nominativi da associare a campagne di promozione e comunicazione

**Organizzare e gestire corsi di formazione richiede un forte impegno di tempo e di risorse.**

*Con Training recuperi produttività e migliori le performances della tua organizzazione.*



La suite CoregainCRM comprende alcuni specifici moduli integrativi che estendono le funzionalità dei moduli applicativi Contact e Sales.

## C.T.I. (Contact)

C.T.I. (*Computer Telephony Integration*) interagisce con i centralini telefonici digitali (*TAPI compliant*) consentendo all'operatore CRM di comporre direttamente il numero da chiamare registrando la relazione avvenuta e, per le telefonate entranti, di accedere al cruscotto relazioni o alla scheda anagrafica del nominativo.

## MULTISOCIETÀ (Contact)

Multisocietà consente di gestire nel medesimo data-base i nominativi associati a più aziende con la definizione di un'eventuale società capogruppo. Gli operatori e i nominativi clienti/prospect possono essere assegnati ad una o più società.

Con queste logiche è possibile gestire le relazioni, le opportunità, le attività e i documenti, distinti per società, con analisi aggregate di dati e informazioni infra-gruppo come ad esempio l'avanzamento delle trattative (*pipeline*) e le previsioni di vendita (*forecast*).

## D.E.S. (Contact)

D.E.S. (*Data Exchange System*) gestisce l'acquisizione automatica di dati da sistemi gestionali e dipartimentali il cui database sia accessibile via ODBC.

L'amministratore di sistema può definire le regole di estrazione dei dati dal "sistema origine" e quelle di registrazione nel "sistema di destinazione". E' possibile definire la schedulazione automatica delle operazioni in momenti prefissati e prevedere l'eventuale normalizzazione dei dati prima della loro registrazione nel CRM.

## ESOLVER CONNECTOR (Contact)

eSOLVER Connector è il connettore che integra i moduli Contact e Sales alla soluzione ERP eSOLVER di Sistemi Spa di Torino permettendo di condividere una serie di informazioni comuni alle due applicazioni.

- CoregainCRM accede direttamente ai dati gestionali di eSOLVER per la consultazione immediata di:
  - Anagrafiche clienti e fornitori "attivi"
  - Dati contabili (*affidamenti, situazione finanziaria, saldi, insoluti, partite, righe documenti di vendita e di acquisto*)
  - Statistiche di vendita (*fatturato e ordinato per prodotto, famiglia, macrofamiglia, linea*)
  - Anagrafiche articoli e listini (*per la gestione di offerte strutturate*)

- eSOLVER acquisisce direttamente da CoregainCRM le:
  - Anagrafiche dei nuovi clienti "attivi"
  - Offerte strutturate accettate (*come ordini di vendita*)

## CONFIGURATORE COMMERCIALE (Sales)

Il modulo Configuratore Commerciale abbinato alla funzione Offerta Strutturata del modulo Sales, consente di configurare un prodotto e il relativo prezzo mediante una funzione di distinta base commerciale multilivello.

Ciascun prodotto può essere gestito con "versioni" e può essere o meno definito come prodotto "complesso". In questo caso ciascun componente del prodotto viene indicato come obbligatorio, opzionale o con alternative. Il prezzo di vendita può essere determinato in base ai prezzi dei singoli componenti ed è possibile definire nel listino le eventuali relazioni tecnico-commerciali tra i prodotti (*incompatibilità, dipendenza, cross-selling*).

Una specifica funzione consente di configurare un documento complesso di offerta, vale a dire un documento composto da più documenti contenenti ognuno le specifiche tecniche del prodotto. Il risultato è la produzione automatica di un fascicolo composto da più modelli documento, organizzati in base ad una predefinita struttura gerarchica (*ad esempio: prima pagina di copertina, introduzione, premessa, prerequisiti, descrizioni tecnico-commerciali dei prodotti con relative immagini, valorizzazioni economiche e condizioni generali*).

Nel definire la struttura del fascicolo offerta, è possibile indicare anche in quali lingue il documento possa essere prodotto. Lo stesso fascicolo può quindi essere realizzato in lingue diverse.

**Soddisfare le esigenze più particolari per integrare il CRM a 360° nei processi aziendali.**

*Perfettamente integrati con le altre applicazioni della suite, i moduli integrativi di CoregainCRM permettono di soddisfare particolari esigenze funzionali interagendo con sistemi gestionali e dispositivi esterni.*



[www.coregaincrm.it](http://www.coregaincrm.it)



Vecomp Spa – Via A. Dominutti 2 - 37135 Verona - tel. 045-83 78 311 - [www.vecomp.it](http://www.vecomp.it)