

*due*CRM

SOLUZIONE
CRM E CTI
PER CALL E CONTACT
CENTER

www.2bit.it



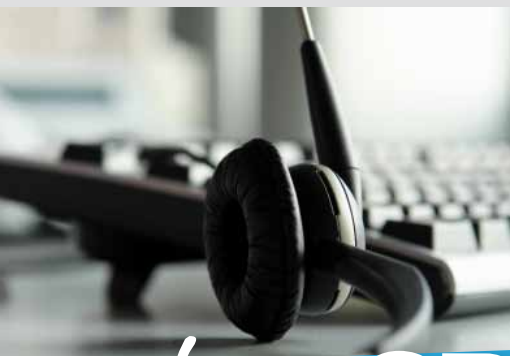
SOFTWARE PER LA GESTIONE E P

due. CRM è lo strumento dedicato alla gestione e pianificazione delle azioni di marketing e contatto diretto.

E' rivolto al personale commerciale ed agli uffici marketing e nasce come **strumento di supporto nella definizione, analisi e monitoraggio delle campagne di direct marketing.**

Dal profilo del potenziale cliente alla segmentazione del target per la preparazione delle liste fino all'analisi dei riscontri dell'attività.

dueCRM



■ SCHEDE CONTATTI E CLIENTI

L'elemento principale del software due.CRM è la **scheda cliente che permette un rapido accesso a tutte le informazioni disponibili per lo specifico account.**

Dalle schede dei clienti è possibile accedere a tutte le attività svolte e da svolgere, ai referenti, alle campagne, agli acquisti, ai preventivi, agli ordini, alle fatture e a tutte le informazioni che due.CRM è in grado di gestire.

■ IMPORTAZIONE E NORMALIZZAZIONE NOMINATIVI

La funzionalità permette di **importare nel programma nominativi di clienti, o possibili clienti**, ricavati da varie fonti mediante degli appositi tracciati di importazione. La normalizzazione dei nominativi permette, mediante una procedura guidata, di ricercare e di eliminare dall'archivio i nominativi duplicati.

■ GESTIONE CONTATTI

Due.CRM è in grado di **archiviare tutte le informazioni riguardanti i clienti**: telefonate, corrispondenza elettronica, contratti, fatture, elenco dei prodotti acquistati e accordi particolari. Tutte queste informazioni sono a portata di un click sul computer e possono sicuramente migliorare e consolidare la relazione con i propri clienti.

■ GESTIONE SCRIPT DELLE CHIAMATE

Gli script elettronici rappresentano il **supporto ideale all'operatore durante lo svolgersi dell'attività di conversazione.** Il Supervisore ha la possibilità, grazie ad un apposito editor, di creare lo script in maniera semplice e intuitiva.

dueCRM

Il software per le aziende che vog

PIANIFICAZIONE DELLE AZIONI DI MA GESTIONE E PIANIFICAZIONE

■ GESTIONE CAMPAGNE DI OUTBOUND

Due.CRM offre la possibilità di **estrarre**, in base a dei filtri personalizzabili (geografici, economici, categoria di attività, etc.), una serie di **Liste di nominativi** (clienti e/o potenziali clienti) **che dovranno essere contattati**.

Il programma permette di pianificare data ed orario di chiamata, in modo tale da evitare di contattare determinate categorie in fasce orarie non appropriate.

Si possono inoltre associare alle chiamate da effettuare degli script differenti a seconda della campagna che si sta utilizzando, ed assegnare ad un dato operatore determinate chiamate.

Il programma offre strumenti semplici per analizzare l'andamento della campagna mediante analisi a video o report personalizzabili.

■ GESTIONE CAMPAGNE DI INBOUND

Due.CRM grazie al **riconoscimento automatico del numero**, permette di identificare la persona che sta effettuando la chiamata e di deviarla direttamente al gruppo di operatori che sono in grado di dare supporto.

La telefonata viene gestita dall'operatore addetto che può archiviare le informazioni nella scheda del cliente ed eventualmente impostare un richiamo automatico.

Il software è in grado di visualizzare, non appena identificato il cliente, l'anagrafica e lo storico, le telefonate precedenti, eventuali interventi effettuati o in sospeso.

Durante la chiamata possono essere inviate automaticamente al cliente delle mail o degli sms per notificare la risoluzione del quesito.

■ GESTIONE CHIAMATA

Il modulo di gestione della chiamata permette di semplificare e di velocizzare il lavoro dell'operatore tramite:

- l'avvio automatico delle chiamate;
- il supporto all'operatore mediante script elettronici preimpostati;
- la visualizzazione di tutti i dati del cliente utili per la telefonata;
- una procedura automatica per fissare un appuntamento, creare un preventivo o un ordine per il cliente contattato;
- l'archiviazione semplificata dei dati della telefonata nella scheda del cliente per richiami futuri o statistiche;
- l'invio automatizzato di mail, fax o sms;
- la possibilità di impostare dei richiami automatici per il cliente.

■ GESTIONE DEI RICHIAMI

Il programma aiuta l'operatore proponendo automaticamente i richiami programmati.

■ GESTIONE APPUNTAMENTI

Il programma permette di **gestire** in maniera efficiente e veloce gli appuntamenti degli **agenti mediante l'uso di un planning grafico**, per singolo agente o di tutte le risorse.

Per semplificare la gestione degli appuntamenti, il programma permette di memorizzare lo stato e l'esito dell'appuntamento velocizzando statistiche e analisi.

■ GESTIONE PREVENTIVI E ORDINI

Il modulo permette l'inserimento e la valutazione delle offerte commerciali che l'azienda e/o i relativi agenti sottopongono ai propri clienti. Grazie a questo strumento, è possibile valutare la bontà della propria offerta, verificando il margine, prodotto per prodotto, o il complessivo dell'offerta ed eventualmente, intervenire dinamicamente sul prezzo e sulla scontistica da sottoporre. Per velocizzare le operazioni, **due.CRM** permette di inserire listini di prodotti ove indicare costi e prezzi sui quali partire per fare le valutazioni. È possibile inoltre gestire **prezzi personalizzati** per ogni cliente, in modo tale che ciascuno **abbia un proprio listino**.

Dall'offerta è possibile generare automaticamente una **conferma d'ordine e la fattura**.



lioni possono gestire con successo la comunicazione interna e il rapporto con

■ GESTIONE PROMEMORIA

Le classiche "cose da fare". Un contenitore molto semplice dove segnare gli impegni e visualizzare le attività completate e da completare per uno o più operatori.

■ GESTIONE CONTRATTI

Il modulo soddisfa le necessità delle aziende che hanno l'esigenza di gestire contratti e abbonamenti di assistenza e manutenzione. Abilitando tale procedura, l'operatore ha la possibilità di creare e gestire contratti, di associare al contratto delle attività svolte, di visualizzarne velocemente lo stato, anche al momento della ricezione delle telefonate, di velocizzare la fatturazione dei rinnovi.

■ GESTIONE ASSISTENZA CLIENTI

Il modulo permette di gestire in maniera veloce, semplice ed intuitiva, il rilevamento delle richieste di intervento dei clienti e permette di registrare tutti i dati delle azioni effettuate dall'apertura della chiamata fino alla sua chiusura.

Il beneficio principale è la disponibilità immediata delle informazioni sulla storia del cliente, ma soprattutto sul suo stato attuale: questo elimina la possibilità di perdere o dimenticare delle richieste che comportano ritardi nella soluzione dei problemi e/o solleciti da parte del cliente.

■ INVIO MESSAGGI

Il modulo permette di raggruppare i nominativi in gruppi di invio. E' presente, quindi, uno strumento che consente di inviare campagne pubblicitarie o di altra natura, in modo automatico, a tutti i nominativi ottenuti tramite i filtri di ricerca o selezionando i diversi gruppi di appartenenza che si desidera coinvolgere. Il programma permette di salvare automaticamente il messaggio nella scheda del cliente in modo da poter rintracciare, in ogni momento, i dati della comunicazione.

■ GEOMARKETING

Il modulo permette di analizzare i dati del business visualizzandoli su cartina geografica. La visualizzazione dei dati mediante marcatori grafici permette di fare delle analisi veloci, quali ad esempio la determinazione della localizzazione dei clienti, dei clienti migliori, dei partner, dei concorrenti. Il sistema permette quindi di pianificare le attività di marketing sul territorio.

■ INTERFACCIAMENTO CON CENTRALINI TELEFONICI

Il software è interfacciabile con tutti i centralini che supportano il protocollo di comunicazione TAPI 2.1 o superiore.

■ INTEGRAZIONE GOOGLE MAPS - SKYPE

Il software è integrato con **Google Maps**® per la visualizzazione dei dati dei contatti sulle mappe Google e per la generazione del **percorso automobilistico**.

Il software è integrato con il sistema **Skype**® per le chiamate telefoniche.

■ GESTIONE TRAMITE INTERNET

Il modulo **due.webplanner** permette agli agenti di gestire il proprio lavoro direttamente on-line, in totale sicurezza, grazie ad una connessione protetta da login e password. Tramite internet, l'agente può gestire e stampare i propri appuntamenti, inserire l'esito delle visite, modificare o creare nuove anagrafiche, creare preventivi e ordini, consultare l'agenda, il tutto completamente integrato con moduli stand alone.

■ STATISTICHE

E' possibile analizzare le informazioni ottenendo grafici e report su:

- dati chiamate;
- dati clienti e/o possibili clienti;
- tempi di lavoro degli operatori;
- resa delle chiamate.

CONFIGURAZIONI

POSTAZIONE AMMINISTRAZIONE

POSTAZIONE AMMINISTRATORE

SCHEDE CONTATTI E CLIENTI
IMPORTAZIONE E NORMALIZZAZIONE NOMINATIVI
GESTIONE CONTATTI
GESTIONE SCRIPT DELLE CHIAMATE
GESTIONE PROMEMORIA
INVIO MESSAGGI
STATISTICHE

POSTAZIONE CHIAMATA

POSTAZIONE CHIAMATA

GESTIONE CHIAMATA
INVIO MESSAGGI
SCHEDE CONTATTI E CLIENTI
GESTIONE DEI RICHIAMI



MODULI OPZIONALI AGGIUNTIVI

GESTIONE APPUNTAMENTI | GESTIONE CONTRATTI | GESTIONE CAMPAGNE DI INBOUND | GESTIONE ASSISTENZA CLIENTI | GEOMARKETING | INTERFACCIAMENTO CON CENTRALINI TELEFONICI | GESTIONE PREVENTIVI E ORDINI | INTEGRAZIONE GOOGLE MAPS - SKYPE | GESTIONE AGENTI TRAMITE INTERNET

RIVENDITORE AUTORIZZATO



2Bit Servizi Informatici

Via Isidoro, Wiel 28
35013 Cittadella (PD)
email info@2bit.it
web www.2bit.it
tel. + 39 049 597.93.29
tel./fax + 39 049 561.00.47