

smau



MILANO 22-23-24 OTTOBRE 2014
FIERAMILANOCITY

Innovare per competere:
il ruolo del CRM come elemento
di vera misurabilità

Dr.ssa Brizzolari Chiara

Managing Director di Veneto Ricerche S.r.l.

Associata AISM

fieramilanocity

Customer Relationship Management

CRM, ovvero **gestione della relazione con i clienti**, una sigla per grandi opportunità ma anche grandi quesiti



Customer Relationship Management

L'errore più grande è quello di associarlo a un software, mentre il **CRM** è un concetto strettamente legato a:

- **Strategia**
- **Comunicazione**
- **Integrazione tra processi aziendali**
- **Cultura d'azienda**

che mira a porre **il cliente al centro dell'attenzione**, sia nel campo B2B che in quello B2C



Customer Relationship Management

Il **contatto** con il cliente e la gestione della relazione, sono un'opportunità enorme per **aziende e PMI**.



Customer Relationship Management

Le aziende sono in possesso di un insieme di **informazioni** che, se **mappate**, danno l'opportunità di profilare i clienti e riorganizzare tutte le informazioni in un database strutturato.

Le aziende che sapranno **prima e meglio** rendere questo un **VALORE AGGIUNTO**, avranno un enorme **vantaggio competitivo** nel mercato.



Customer Relationship Management

Il **vantaggio competitivo** per l'azienda diventa essere in grado di:

- **Ascoltare** le esigenze dei **CLIENTI**
- **Costruire e monitorare** la relazione con i **CLIENTI**
- **Mappare ed aggiornare** le informazioni sui **CLIENTI**
- **Rispondere** in maniera chiara alle richieste dei **CLIENTI**

...con nuovi strumenti, in nuovi modi

Customer Relationship Management

E come può questa mole di informazioni contribuire ad incrementare il fatturato aziendale?

Come riuscire a sfruttarle per:

- ✓ **VENDERE DI PIU'**
- ✓ **VENDERE MEGLIO**



SMART DESK

Piattaforma Web configurata su misura che permette di integrare nel sistema aziendale le telefonate in entrata e uscita permettendo una **mappatura e registrazione** di tutte le attività successive.



Smart Desk

E' fondamentale per le aziende comprendere importanza e valore aggiunto di:

- ❖ **offrire tempestività** di risposta al cliente
- ❖ **suddividere le richieste** dei clienti per aree e competenze
- ❖ **offrire ai manager un monitoraggio** in tempo reale sullo stato delle chiamate e sulla presa in carico delle richieste dei clienti
- ❖ **eliminare** percentuali di telefonate e **richieste inevase**

Case History

Azienda italiana che ha implementato il proprio **CRM** con tools operativi in grado di permettere un ascolto attivo del **cliente potenziale**, ottenendo un **incremento delle vendite** e una crescita delle proprie quote di mercato.

Settore di appartenenza: **AUTOMOTIVE**



Case History

AZIENDA: AUTOSTAR GROUP Spa



Obiettivo

L'azienda ha deciso di sviluppare il **canale digitale** per aumentare la propria visibilità, generare leads e aumentare le **vendite**.

Attività svolta

L'attività di lead generation creata dall'azienda viene supportata e integrata da un **centralino intelligente** che riceve le proposte di preventivo e informazioni. I prospects vengono trasferiti in tempo reale ai reparti competenti **tracciando** ogni singolo lead, andando a **misurare** la produttività e la **qualità** del servizio offerto.

Smart Desk

In qualsiasi luogo, da qualsiasi dispositivo.

Utente (indirizzo email)
info@venetoricerche.it

Password [\(password dimenticata\)](#)

Accedi

Garantito dalla  thawte
fare clic per verificare 2014-10-21

Smart Desk

Una panoramica chiara e intuitiva.

Responsabile (... TEST ...)

Smart Desk

← Selezione campagna | Elenco schede

Stato chiamata	N°	Ragione sociale	Prov	Reparto	Marchio	Modello	Prezzo €	Riferimento	Richiesta	Priorità	Solleciti	Data chiamata	Richiamare entro	Preso in carico da	Gestione trattativa	Data prossimo appuntamento	Data ultima modifica	Alert
Preventivo inviato	662	CLIENTE 5		USATO	MITSUBISHI		16900		Richiesta preventivo	Bassa		14/10/2014 15:34	14/10/2014 17:34:00	VenditoreUSATO	In trattativa	28/11/2014	21/10/2014 09:39	
Nuova chiamata	655	CLIENTE 4	MI	DACIA	DACIA	SETWAY	12850			Alta	1	14/10/2014 11:14	14/10/2014 15:00:00		Non impostato		20/10/2014 16:15	
Nuova chiamata	610	CLIENTE 4	MI	DACIA	DACIA	SETWAY	12850		Verifica disponibilità mezzo	Bassa		10/10/2014 15:39	10/10/2014 17:48:00		Non impostato		20/10/2014 16:15	
Chiamata visionata	203	CLIENTE 3	VI	USATO	OPEL	ASTRA SW GPL E BENZINA			Verifica disponibilità mezzo	Bassa		11/09/2014 16:25	11/09/2014 18:25:00	VenditoreUSATO	Non impostato		20/10/2014 16:15	
Preventivo inviato	176	CLIENTE 2	BS	VOLVO	VOLVO	V40	18800		Verifica disponibilità mezzo	Bassa		09/09/2014 17:26	09/09/2014 19:26:00	VenditoreVOLVO	In trattativa	14/11/2014	21/10/2014 09:36	
Nuova chiamata	115	CLIENTE 1	VT	DACIA	DACIA	DUSTER 4X4	19300		Verifica disponibilità mezzo	Bassa		04/09/2014 10:39	04/09/2014 15:00:00		Non impostato		20/10/2014 16:15	

Smart Desk

Il dettaglio sulla scheda cliente.

Ragione sociale	CLIENTE 5
Provincia	
Telefono	3394262356
Telefono 2	
Email	cliente5@yahoo.it
Data chiamata	14/10/2014 15:34:24
Richiesta	Richiesta preventivo
Marchio	MITSUBISHI
Modello	
Prezzo €	16900
Targa	
Telaio	
Riferimento	
Reparto	USATO
Trattativa	CON PERMUTA
Annuncio	Autoscout.com
Personale incaricato	
Priorità	Bassa
Numero solleciti	
Note	CHIAMA DALL'ISOLA D'ELBA. INTERESSATO ALLA MITSUBISHI AZIENDALE USATA DA 16.900,00€. HA DA DARE IN PERMUTA UNA MERCEDES CLASSE A DEL 2009 (NON DA ALTRE SPECIFICHE). CHIEDE INFORMAZIONI ANCHE SULLE EVENTUALI FORME DI FINANZIAMENTO.
Numero chiamata	662
Rilevatore	223
Data primo contatto cliente	21/10/2014 09:39:17
Data invio preventivo	21/10/2014 09:39:17
Data chiusura	
Assegna a	USATO - VenditoreUSATO ▼
Data assegnazione	




Smart Desk

Con le informazioni mappate e aggiornate.

Selezione campagna Elenco schede Dettaglio scheda	
Primo contatto	Si
Preventivo inviato	Si
Gestione trattativa	In trattativa
Data prossimo appuntamento	28/11/2014
Note aggiuntive	Aspettiamo la corretta valutazione della permuta
Ragione sociale	CLIENTE 5
Provincia	
Telefono	3394262356
Telefono 2	
Email	cliente5@yahoo.it
Data chiamata	14/10/2014 15:34:24
Richiesta	Richiesta preventivo
Marchio	MITSUBISHI
Modello	
Prezzo €	16900
Targa	
Telaio	
Riferimento	
Reparto	USATO
Trattativa	CON PERMUTA
Annuncio	Autoscout.com
Personale incaricato	
Priorità	Bassa
Numero solleciti	
Note	CHIAMA DALL'ISOLA D'ELBA. INTERESSATO ALLA MITSUBISHI AZIENDALE USATA DA 16.900.00€. HA DA DARE IN PERMUTA UNA MERCEDES CLASSE A DEL 2009 (NON DA ALTRE SPECIFICHE). CHIEDE INFORMAZIONI ANCHE SULLE EVENTUALI FORME DI FINANZIAMENTO.
Numero chiamata	662
Rilevatore	223
Data primo contatto cliente	21/10/2014 09:39:17
Data invio preventivo	21/10/2014 09:39:17
Data chiusura	
Assegna a	USATO - VenditoreUSATO
Data assegnazione	
Storico	21/10/2014 09:39 - VenditoreUSATO - Primo contatto = Si - Preventivo inviato = Si - Gestione trattativa = In trattativa - Data prossimo appuntamento = 28/11/2014 - Note aggiuntive = Aspettiamo la corretta valutazione della permuta




Smart Desk

I reparti collegati alla piattaforma, in tempo reale.


Responsabile (--- TEST ---)
Smart Desk
 

Selezione campagna | Elenco schede

Presenze				
Reparto	Utenti presenti	Chiamate aperte	Chiamate in carico	Prossimo appuntamento
ABARTH	0	0	0	21/10/2014 11:05
DACIA	0	3	0	21/10/2014 11:05
USATO	0	2	2	21/10/2014 11:05
VOLVO	0	1	1	21/10/2014 11:05

	Stato chiamata	N°	Ragione sociale	Prov	Reparto	Marchio	Modello	Prezzo €	Riferimento	Richiesta	Priorità	Solleciti	Data chiamata	Richiamare entro	Presa in carico da	Gestione trattativa	Data prossimo appuntamento	Data ultima modifica	Alert
	Preventivo inviato	662	CLIENTE 5		USATO	MITSUBISHI		16900		Richiesta preventivo	Bassa		14/10/2014 15:34	14/10/2014 17:34:00	VenditoreUSATO	In trattativa	28/11/2014	21/10/2014 09:39	
	Nuova chiamata	655	CLIENTE 4	MI	DACIA	DACIA	SETWAY	12850			Alta	1	14/10/2014 11:14	14/10/2014 15:00:00		Non impostato		20/10/2014 16:15	
	Nuova chiamata	610	CLIENTE 4	MI	DACIA	DACIA	SETWAY	12850		Verifica disponibilità mezzo	Bassa		10/10/2014 15:39	10/10/2014 17:48:00		Non impostato		20/10/2014 16:15	

Smart Desk

Un monitoraggio aggiornato di tutte le trattative in essere.

Contatori		
Progresso	N° schede	%
Acquisto rimandato	30	9
In trattativa	35	11
Nominativo doppio	2	0
Non impostato	4	1
Non interessato dopo contatto	88	28
Non interessato dopo trattativa	37	11
Vendita persa	48	15
Vendita veicolo nuovo	64	20
Vendita veicolo usato	3	0
TOTALE	311	100

I risultati

- ✓ **Aumento** del numero delle trattative e conseguente **incremento delle vendite**
- ✓ **Aumento della produttività** dei singoli reparti
- ✓ **Misurabilità** delle iniziative di comunicazione con possibilità di indirizzare il budget su **canali performanti**
- ✓ **Aggiornamento** costante del CRM
- ✓ **Creazione** di mailing list per iniziative di Direct Marketing
- ✓ **Misurabilità** di contatti/preventivi



I risultati

I **leads** generati dalle campagne marketing, se **integrati** con strumenti innovativi, permettono di:

- **aggiornare** le informazioni sui clienti attuali e potenziali
- **ottenere** una profilazione per target dei clienti
- **attivare** campagne di direct marketing ad hoc
- **definire** strategie di marketing personalizzate per target



“PRIMA INVESTIRE IN STRATEGIA E ORGANIZZAZIONE
SOLO DOPO IN TECNOLOGIA”



smau

MILANO 22-23-24 OTTOBRE 2014
FIERAMILANOCITY

Dr.ssa Brizzolari Chiara

VENETO RICERCHE S.R.L
Via Einaudi 64, 30174 Mestre - VE

tel. +39 0415340947
fax +39 0415340432

info@venetoricerche.it
www.venetoricerche.it

Azienda associata AISM - Associazione Italiana Marketing

