



Company Integrated Management

- **Semplice**
- **Veloce**
- **Personalizzato**
- **Informazioni aggiornate**



AC Tecnosoftware è un marchio di
AX PROFESSIONAL
Via dell'Artigianato, 83 - 32010 Pieve d'Alpago - BL
Tel. +39 0437 983232 - Fax. +39 0437 983222
<http://www.actecno.it> - e.mail : info@actecno.it

www.actecno.it



COS'E' IL C.I.M. ?

Company Integrated Management è anzitutto un metodo e una strategia di business, volte a selezionare e a gestire le relazioni con i clienti di maggior valore per l'azienda, attuando a tal fine un'integrazione che coinvolga persone, reparti, procedure e tecnologie tale da poter supportare gli appropriati processi di raccolta di dati, e di azioni di marketing, vendite e fornitura di servizi per mezzo di applicazioni, organizzative e tecnologiche, stabilendo una comunicazione a due vie anziché solo da azienda a cliente, così da fidelizzarlo e accrescerne la profittabilità. CIM contribuisce a creare una serie di automatismi interni all'azienda che le consentono di:

- ottimizzare la comunicazione con i clienti;
- fornire risposte rapide ed efficaci;
- acquisire e rielaborare feedback dei clienti in modo veloce ed automatico;
- creare una base informativa, unica, che consenta a tutti i livelli aziendali di comunicare in modo univoco con la clientela.





ANAGRAFICA CLIENTI/FORNITORI

Questa sezione racchiude i dati di tutti i clienti/fornitori di un'azienda mantenendo una distinzione di sezioni tra i clienti e i fornitori. Non ci sono obblighi minimi di compilazione dei dati di ciascun contatto ma c'è la possibilità di agevolare la stessa operazione mediante un comando di selezione automatica valida per i campi cap, località e provincia in modo tale da permetterne l'omogeneità e la corretta compilazione.

Per ogni contatto aziendale delle anagrafiche è prevista una sezione 'Rubrica' nella quale possono essere inseriti i vari nominativi con cui si è in contatto all'interno di un'azienda, per ogni nominativo infatti è prevista una mansione, dei recapiti telefonici aziendali e personali, indirizzo mail ed annotazioni.

Gli utilizzatori del CIM possono essere registrati con ruoli diversi a seconda delle responsabilità che si vuole attribuire loro (User-Resp-Power-Admin).

Nel campo delle annotazioni questo ruolo permette di notificare i messaggi a coloro che hanno grado superiore o uguale automaticamente (escluso per lo User), oppure a tutti se espressamente specificato. È disponibile l'opzione 'Annotazione privata' per far sì che gli operatori di grado inferiore allo scrivente non ricevano nulla.

Le note possono essere abbinate ad un riferimento (con il quale è avvenuta la chiamata scegliendo tra i nominativi inseriti nella rubrica), ad una data di promemoria e assegnate ad un esecutore che riceverà tale informazione come attività da eseguire. (per ogni segnalazione di questo tipo l'operatore che ha assegnato tale lavoro al momento del completamento riceverà a sua volta la notifica dell'avvenuta conclusione). L'attività svolta rimarrà tra gli oneri all'interno dei progetti in modo tale da dare una visione completa dei costi subiti per ogni commessa.

Con la classificazione è possibile attribuire delle caratteristiche ai vari contatti mediante 7 campi distinti e compilabili per esigenza. Con questo comando si potrà in seguito mediante un'altra sezione del Cim eseguire delle estrazioni per eventuali operazioni di marketing.

Per consentire una gestione migliore del cliente è stata predisposta una casella spuntabile per adempiere agli obblighi della legge sulla privacy per i clienti che richiedono di non essere più contattati. Questo permette di bloccare l'invio di mail e di fax nelle varie campagne promozionali di marketing.

Il CIM permette di allegare documenti di ogni tipo, dalle prime schede alle offerte e le fatture e quindi di disporre con velocità e facilità di tutti i documenti in qualsiasi momento e da qualsiasi luogo.





MAILING

Il mailing è un potente strumento commerciale per mirare le proprie promozioni e iniziative esclusivamente ai clienti direttamente interessati per evitare inutili perdite di tempo a entrambe le parti. Con questa sezione i file di ricerca di nuovi clienti possono essere importati e classificati con la stessa procedura di classificazione presente nei Contatti.

Il CIM permette di visualizzare direttamente il sito del contatto e di fare una verifica del web site potendo esaminare ed eliminare le aziende che non possiedono le caratteristiche interessate. La classificazione può essere modificata in ogni momento e per ogni nominativo del mailing è possibile procedere al trasferimento nella sezione anagrafica clienti qualora si ritenga necessario. Si può creare una campagna marketing in ogni momento facendo un filtro basato sui campi inseriti mantenendo traccia delle campagne attuate per ogni contatto con data e documenti allegati.

Tali operazioni possono essere realizzate anche per l'anagrafica clienti e l'anagrafica fornitori (opzione utile ad esempio per inviare le promozioni per il rinnovo di contratti di assistenza a clienti o per notificare la chiusura aziendale nel periodo festivo a clienti e fornitori).

Il CIM permette infatti di allegare i documenti inviati in modo da capire senza perdite di tempo cosa il contatto ha ricevuto e quale potrà essere nel futuro la promozione mirata..



SEND





PROGETTI

La gestione dei progetti rappresenta un riassunto di tutte le attività del CIM. Ogni nota con esecutore ed ogni modifica viene riassunta in questa sezione. Da cui ogni attività viene riepilogata per comprendere in tempo reale la percentuale di completamento della commessa e le risorse che sono state necessarie impiegare per raggiungere lo stato attuale del lavoro. Ogni operatore che procede al completamento di una commessa con un semplice click di inizio e di fine rende automatica la registrazione del tempo che gli è stato necessario per procedere nel lavoro mantenendo quindi monitorato Ogni costo.

Al fine di rendere ottimale l'assegnazione ad un tecnico di un numero imprecisato di progetti e di comprendere effettivamente il tempo necessario per ottenerne il completamento è stata predisposta la 'schedulazione alla capacità finita' che tiene conto dei vari limiti per raggiungere con successo un progetto senza posticipi a discapito del cliente in base alle caratteristiche dell'operatore stesso.

