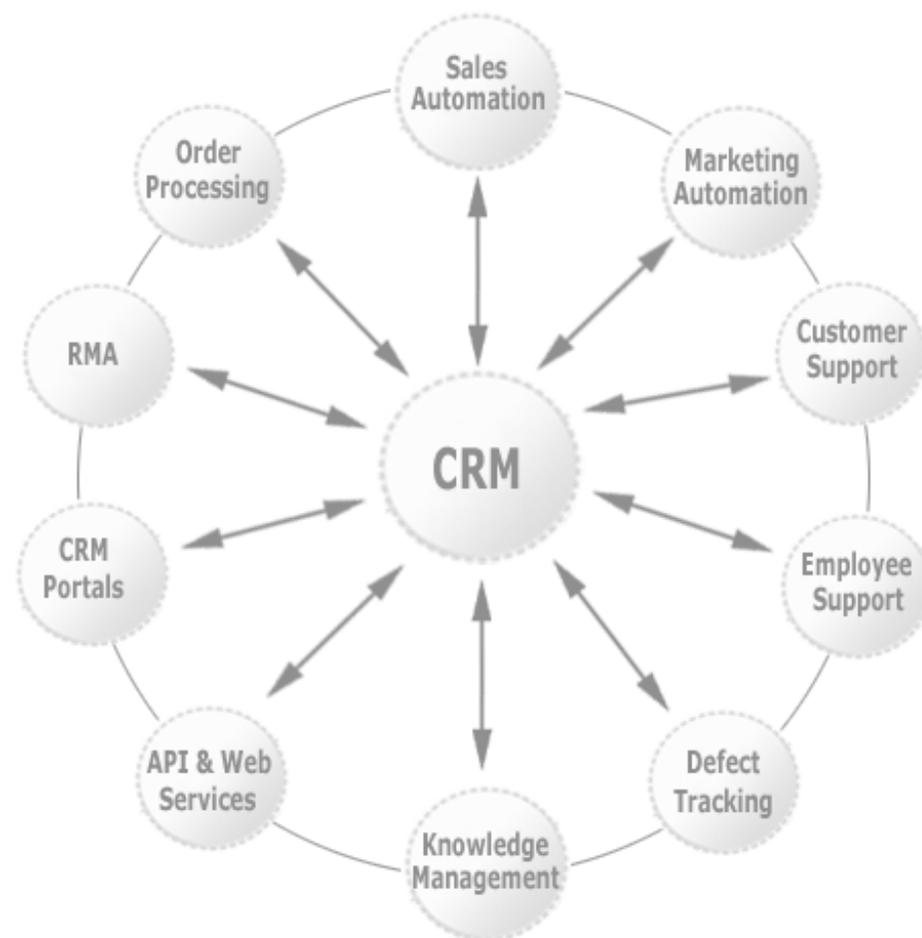


# INNOVA<sup>CRM</sup>

CRM, Business & Solutions



# COME MIGLIORARE IL PROPRIO BUSINESS?

**Le soluzioni INNOVA<sup>CRM</sup>  
sono la risposta**

## L'ESIGENZA DI UN NUOVO SISTEMA GESTIONALE

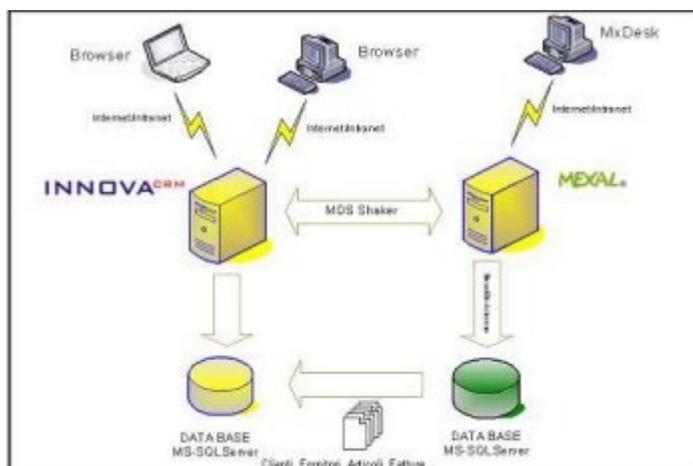
E' tipico e auspicabile per un'Azienda, nel corso degli anni, avere un processo di crescita importante in termini di fatturato e di risorse.

Solitamente il sistema informatico esistente diventa col tempo non più sufficiente a supportare la complessità delle nuove esigenze aziendali costituendo un limite all'evoluzione e al progresso dell'impresa.

E' da qui che spesso parte la decisione di sostituire il sistema gestionale con una soluzione di nuova generazione in grado di affrontare e risolvere particolari criticità aziendali e di apportare vantaggi significativi come una migliore conoscenza del cliente ed una più efficiente gestione organizzativa e commerciale.

### La soluzione INNOVA<sup>CRM</sup> e i vantaggi per l'Azienda

L'azienda in possesso di **Passepartout Mexal** può avviare con **INNOVA<sup>CRM</sup>** un percorso di reengineering dei processi e dei flussi aziendali, riorganizzandosi intorno ad un sistema informativo evoluto ed omogeneo come soluzione ideale alle proprie esigenze.



Questa soluzione permette di gestire efficacemente i processi operativi aziendali coniugando tradizione e innovazione con un perfetto equilibrio e con un ottimo rapporto qualità-prezzo.

### L'adozione della soluzione INNOVA<sup>CRM</sup> consente all'Azienda di:

- preservare l'investimento applicativo su piattaforma Passepartout Mexal
- realizzare il progetto di modernizzazione in tempi ridotti
- contenere i tempi ed i costi di addestramento degli utenti
- avere un unico punto di controllo per gestire utenti e applicazioni

## INNOVA: LA SOLUZIONE PER MIGLIORARE LA GESTIONE DEL BUSINESS AZIENDALE

**INNOVA**<sup>CRM</sup> è un sistema informativo omogeneo che **aggiunge al gestionale funzionalità specifiche:**

- **per il Commerciale** (CRM, gestione Agenti, E-Business, gestione negozi e punti vendita)
- **per la Consulenza e la Progettazione**
- **per l'Assistenza Tecnica**
- **per la Qualità**

E' facilmente utilizzabile ed è navigabile grazie all'interfaccia web semplice ed intuitiva, tanto che può essere usata immediatamente anche da operatori poco esperti.

Si può usare anche dall'esterno dell'azienda con una qualunque connessione internet, fornendo così un'elevata accessibilità a dati e applicazioni.

Grazie alla sua elevata configurabilità, può essere facilmente personalizzato a seconda delle esigenze dell'Azienda.

Comprende un insieme di moduli dedicati alle specifiche attività aziendali, permettendo la giusta focalizzazione dei componenti del sistema informativo.



## PER LE IMPRESE COMMERCIALI

---

**INNOVA<sup>CRM</sup>** è un sistema di gestione delle relazioni con i clienti (CRM, Customer Relationship Management) completamente integrato con **Passepartout Mexal**. INNOVA<sup>CRM</sup> consente di creare e mantenere una panoramica chiara dei dati del cliente dal primo contatto fino all'acquisto e alla fase post-vendita.

Grazie agli strumenti per ottimizzare i processi relativi a vendita, marketing e servizio clienti, e all'integrazione con Passepartout Mexal, INNOVA<sup>CRM</sup> offre una soluzione di rapida implementazione, flessibile e conveniente. INNOVA<sup>CRM</sup> aiuta nel quotidiano ad automatizzare tutte le attività relative alla gestione dei clienti, migliorando la produttività delle persone che lavorano in azienda.

### Per l'organizzazione: una conoscenza più approfondita dei propri clienti

Condividere dati e documenti, pianificare le risorse, gestire le attività quotidiane e straordinarie, il tutto con uno strumento semplice ed efficiente, accessibile da qualsiasi postazione locale o remota.

Con **INNOVA<sup>CRM</sup>** la Direzione e i responsabili dell'organizzazione hanno a disposizione:

- strumenti per l'impostazione e il controllo delle attività
- strumenti per la pianificazione e la gestione delle risorse (planner operativi)
- stampe e analisi per il controllo dell'efficacia del sistema organizzativo

### Per il Marketing: una conoscenza più approfondita dei propri clienti

Suddividere i clienti in più sottogruppi e lanciare campagne di marketing per i segmenti identificati.

Con **INNOVA<sup>CRM</sup>**, i responsabili del marketing possono dedicarsi alla:

- gestione di tutte le informazioni di supporto al miglioramento della conoscenza del cliente
- pianificazione e gestione delle campagne di marketing e vendita
- invio del mailing a mezzo e-mail, fax, sms
- analisi e report su clienti e campagne

## PER LE IMPRESE COMMERCIALI

---

### Per le Vendite: gestire i clienti potenziali e identificare le nuove opportunità

Avere una panoramica completa dei dati del cliente, utilizzare gli strumenti che consentono ai responsabili commerciali di avere accesso in tempo reale ai dati dei potenziali clienti e di identificare le opportunità di cross-selling e di up-selling per portare a termine nuove trattative.

**INNOVA**<sup>CRM</sup> fornisce:

- la gestione completa dei clienti potenziali e delle opportunità
- la possibilità di aggiornamento dei contatti da parte della forza commerciale
- la navigabilità dei dati delle vendite presenti in Mexal (per tutti gli anni in linea)
- la possibilità di preparare preventivi e gestire le attività di vendita
- un accesso rapido a prodotti, prezzi e listini
- previsioni e analisi delle vendite

### Il Servizio clienti: mantenere alto il livello di servizio alla clientela

Rispondere rapidamente alle richieste di assistenza e fornire al Servizio clienti gli strumenti per mantenere un alto livello di servizio alla clientela che contribuisce alla profittabilità dell'azienda a lungo termine.

**INNOVA**<sup>CRM</sup> fornisce funzionalità per:

- gestione delle chiamate
- pianificazione servizi
- gestione di flussi di lavoro tra persone e gruppi
- report sulle chiamate e analisi

## PER LE IMPRESE COMMERCIALI

### Gli Agenti di vendita: piena operatività anche sul territorio

Il modulo **AGENTI** di **INNOVA**<sup>CRM</sup> permette di ottimizzare i rapporti con i propri agenti, contribuendo sensibilmente al miglioramento dell'azione della rete di vendita.

L'agente ha a disposizione le funzionalità per la completa gestione del cliente, inclusa la funzionalità di presa d'ordine sul cliente; inoltre può accedere a tutte le informazioni di sua competenza quali:

- Fatturato dei propri clienti
- Provvigioni maturate
- Situazione pagamenti e insoluti
- Cataloghi Articoli e Listino prezzi
- Archivio clienti con dettaglio su ordini, fatture e pagamenti

### Innovazione nel servizio alla clientela: le funzionalità E-Business

Il modulo **E-Business** permette all'Azienda di fornire le funzionalità innovative ai propri clienti quali:

- Novità e informazioni aziendali
- Catalogo prodotti navigabile, con più metodi di ricerca: ogni prodotto presenta la descrizione, le immagini, le caratteristiche e il documento pdf
- Carrello Ordini: il cliente può compilare l'ordine utilizzando il carrello elettronico; la procedura calcola in modo automatico il prezzo, in base ai listini, agli sconti e alle particolarità impostate in Mexal
- Stato avanzamento ordini
- Condivisione documenti con aree per documenti pubblici e riservati



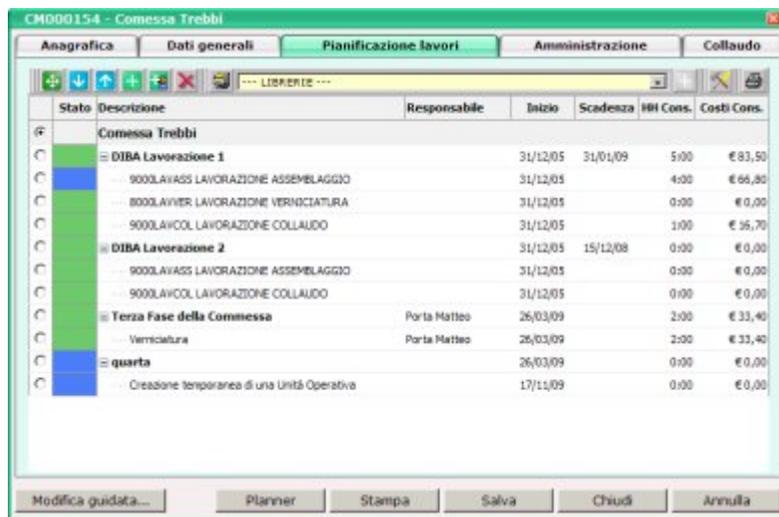
## PER LA CONSULENZA E LA PROGETTAZIONE

**COMMESSE** è il modulo della famiglia di applicazioni **INNOVA**<sup>CRM</sup> creato per le aziende che operano a progetto o su commessa, e che si trovano spesso a dover gestire attività che richiedono una pianificazione complessa e articolata.

Tali attività solitamente includono l'offerta di prodotti e servizi che si basa sull'elaborazione di un preventivo da cui viene in seguito calcolato il prezzo di vendita e da cui vengono effettuate le analisi dei costi e dei ricavi.

Realtà come imprese di costruzione edili, meccaniche, di impiantistica (elettricisti, idraulici, ecc.), aziende di servizi che trattino certificazioni di qualità, studi ambientali, monitoraggi, e in generale progetti o commesse, potrebbero semplificare enormemente il proprio lavoro e risparmiare tempo e denaro se solo avessero lo strumento idoneo a gestire completamente questi aspetti.

Il modulo offre una piattaforma flessibile proprio per le attività e i progetti che necessitano di una pianificazione complessa, articolata per gruppi di lavoro e fasi operative.



The screenshot shows a software window titled 'CM000154 - Commissa Trebbi'. It has several tabs: 'Anagrafica', 'Dati generali', 'Pianificazione lavori' (selected), 'Amministrazione', and 'Collaudo'. Below the tabs is a toolbar with various icons. The main area contains a table with the following columns: 'Stato', 'Descrizione', 'Responsabile', 'Inizio', 'Scadenza', 'HH Cons.', and 'Costi Cons.'. The table lists several work items under 'Commissa Trebbi', including 'DIBA Lavorazione 1', 'DIBA Lavorazione 2', 'Terza Fase della Commessa', and 'quarta'. Each row has a status icon (circle with a plus or minus) and a color-coded bar (green or blue) to its left.

Stato	Descrizione	Responsabile	Inizio	Scadenza	HH Cons.	Costi Cons.
+	Commissa Trebbi					
+	DIBA Lavorazione 1		31/12/05	31/01/09	5:00	€ 83,50
+	... 9000LAVASS LAVORAZIONE ASSEMBLAGGIO		31/12/05		4:00	€ 66,80
+	... 8000LAVIVER LAVORAZIONE VERIFICAZIONE		31/12/05		0:00	€ 0,00
+	... 9000LAVCOL LAVORAZIONE COLLAUDO		31/12/05		1:00	€ 35,70
+	DIBA Lavorazione 2		31/12/05	15/12/08	0:00	€ 0,00
+	... 9000LAVASS LAVORAZIONE ASSEMBLAGGIO		31/12/05		0:00	€ 0,00
+	... 9000LAVCOL LAVORAZIONE COLLAUDO		31/12/05		0:00	€ 0,00
+	Terza Fase della Commessa	Porta Matteo	26/03/09		2:00	€ 33,40
+	... Verifica	Porta Matteo	26/03/09		2:00	€ 33,40
+	quarta		26/03/09		0:00	€ 0,00
+	... Creazione temporanea di una Unità Operativa		17/11/09		0:00	€ 0,00

Il modulo permette di:

- gestire le risorse di commessa (personale e materiali)
- pianificare in dettaglio le fasi e le sottofasi / unità operative assegnando per ogni fase le risorse operative specifiche
- allegare i documenti di commessa
- definire il preventivo di commessa
- imputare i costi e valutare la redditività di commessa
- gestire l'avanzamento dei lavori, il consuntivo e i dati per la fatturazione

Per ogni fase è possibile imputare i costi e le ore impegnate dalle risorse, oltre allo scadenario delle fasi pianificate. Vengono inoltre gestite le pietre miliari e le corrispondenti schede di collaudo.

## PER L'ASSISTENZA TECNICA

**SERVICE** è il modulo progettato per le aziende che si occupano di servizi post vendita alla clientela e assistenza tecnica.

Sviluppato all'interno del sistema **INNOVA<sup>CRM</sup>**, ne condivide le modalità operative risultando di grande immediatezza e semplicità d'uso anche per il personale meno esperto di competenze informatiche.

Tutte le operazioni vengono svolte tenendo sempre il cliente al centro del processo, che si tratti della registrazione di un apparecchio in assistenza o dello svolgimento di una richiesta di assistenza, così che accedendo alla scheda del cliente siano immediatamente visionabili:

- l'elenco dei contratti e le loro scadenze
- le apparecchiature in assistenza e le relative manutenzioni
- gli interventi tecnici effettuati e i rapporti di intervento
- i documenti di installazione e collaudo
- tutte le richieste effettuate al supporto tecnico

Manutenzioni		Contratti		Interventi	
Codice Manutenzione:					
Tipologia:		--- Tutte le Tipologie ---			
Visualizza anche dismessi: <input type="checkbox"/>					
Aggiungi		Cerca		Annulla	
Matricola	Articolo di Manutenzione	Gar	Condizione		
07.01965 - ALTA QUALITA' S.R.L.					
PKQ12819	PASSEPARTOUT 1 UT.SOLUTION MEXAL (2010A1-MXLD8)		Contratto		
R01M00002774	REG./RINN.DOMINIO IT INTERNET (alta-qualita.it)		Contratto		
R32M00008187	CONTRATTO ASSIST. TELEFONICA MERCHANDISER 12 UTENTI (Rif. IC#43865 - Monsenagro)		Contratto		
R32M00009688	CONTRATTO ASSIST. TELEFONICA MERCHANDISER 6 UTENTI (Rif.IC#58746 - Monini)		Contratto		
X02M00003473	IMPIANTO RETE TP ()		Coperto		
E01M00004667	SERVER PRIMERGY TX150 P4 2.66GZ.256MB.36GB.W03+5 (YBEB012452)		Coperto		
E01M000009606	SERVER PRIMERGY TX150 S6 X3220-4GB 2X146 SAS (YKBB052660)	GAR	Coperto		
E02M00003599	PC GENERICO (P4-2Ghz, 128MB, HD20GB, Win2000)		Coperto		
E02M000009943	PC SCENIC X102 P4 2.93GHZ, 256MB 40 GB DVD (YBCM064515)		Coperto		
E02M00006931	PC SCENIC X102 P4 HT 2.8GHZ.512MB.80GB.DVD (YBCM357828)		Coperto		
E02M000007182	PC ESPRIMO E2500 P4 HT 3.06512MB 80GB COMBO (YTAU003703)		Coperto		
E02M000007190	PC ESPRIMO E2500 P4 HT 3.06512MB 80GB COMBO (YTAU003902)		Coperto		

La flessibilità di **SERVICE** permette di gestire in modo completo le imprese operanti nei più diversi settori:

- Impiantistica (condizionamento, riscaldamento, antifurto, ascensori, elettrico )
- Office automation (software, computer, fotocopiatrici, fax)
- Vending (distributori automatici caffè, acqua, bevande, alimentari)
- Apparecchiature per centri estetici ed elettromedicali
- Manutenzione macchine automatiche industriali
- Piscine, giardinaggio
- Disinfezione e disinfestazione

## PER LA QUALITA'

---

Le strutture con un **sistema qualità certificato**, che operano seguendo la norma **ISO 9001:2000**, si trovano ad affrontare la necessità di gestire quotidianamente alcune operazioni come la consultazione delle procedure, la gestione delle non conformità, il controllo di qualità dei fornitori. Purtroppo capita talvolta che, a causa di sistemi informativi inadeguati, tali operazioni vengano rimandate a momenti successivi, se non addirittura dimenticate, perdendo così l'opportunità di applicare, monitorare e migliorare il proprio sistema qualità.

### LA SOLUZIONE

Il modulo SGQ (Sistema per la Gestione della Qualità) di INNOVA<sup>CRM</sup> nasce per aiutare il personale ad **operare in coerenza con il Sistema Qualità**.

Il modulo è stato progettato come uno strumento trasversale alle usuali e quotidiane procedure operative, così da far assumere al sistema qualità un ruolo di aiuto e supporto attivo nel lavoro dei singoli, e non un ostacolo come spesso viene inteso (aumento della carta e della burocrazia aziendale).

Ogni operatore che si trovi a riscontrare un problema su un processo, o che debba consultare una procedura, può farlo all'interno dell'ambiente operativo in cui gestisce le attività quotidiane, senza dover utilizzare strumenti aggiuntivi che potrebbero rendere tali operazioni lunghe o semplicemente scomode. Le informazioni inserite (es. il rilevamento di una non conformità di un fornitore) saranno registrate all'interno dell'attività che l'operatore sta svolgendo e saranno successivamente utilizzate per le statistiche sulle non conformità.

Il sistema fornisce i **risultati in tempo reale** delle seguenti **statistiche**:

**Anomalie generate dall'azienda**

**Anomalie generate dai fornitori**

**Statistiche sui Questionari Soddisfazione Cliente**

**Statistiche di qualifica dei fornitori**

**ULTERIORI INFORMAZIONI?**

**[www.innovacrm.it](http://www.innovacrm.it) - [info@innovacrm.it](mailto:info@innovacrm.it)**

**I contenuti della presente pubblicazione sono aggiornati a Novembre 2010**