

I clienti vivono una nuova esperienza con Dynamics 365 Customer Service.

Scopri come funziona il software CRM

Un efficace strumento CRM (Customer Relationship Management) contribuisce all'**automazione delle attività**, offre approfondimenti e **migliora il servizio clienti**. Deve coprire le attività di base richieste dalla tua azienda, assicurando che ogni componente si integri e collabori con gli altri. Ecco tre scenari su come un moderno sistema CRM può aiutarti a ottimizzare e mettere in connessione le tue vendite, il marketing e le organizzazioni di servizi.

Allinea vendite e marketing

Le componenti di vendita e marketing possono collaborare per aiutarti a comprendere meglio le esigenze di un cliente e soddisfarle attraverso i giusti canali di marketing. Alcuni dei modi in cui queste due funzioni possono lavorare insieme per aiutarti sono:

- **Collegamento con gli acquirenti** al momento giusto e attraverso i loro canali preferiti.
- **Determinazione dei tipi di messaggio** da inviare ai clienti con relativa tempistica.
- **Assegnazione di priorità ai lead appropriati** per agevolare il percorso dal marketing alle vendite.

Aumenta la produttività di vendita

Il software CRM giusto consente al tuo team di vendita di individuare e assegnare la priorità ai lead appropriati offrendo approfondimenti quando e dove i team di vendita interagiscono con i clienti.

Grazie all'interazione tra questi sistemi potrai realizzare quanto segue:

- **Prevedere vendite e budget futuri** in modo da poter pianificare di conseguenza.
- Aiutare i tuoi agenti a **semplificare il processo di vendita**, dal contatto iniziale alla chiusura del contratto.
- **Centralizzare i dati dei clienti** in modo che gli agenti possano accedere alle informazioni in tempo reale e fornire soluzioni più rapide.
- Offrire al personale di vendita **opzioni di mobilità** che funzionano su browser e dispositivi.

Provalo Subito!

Per saperne di più o richiedere una demo chiamaci al numero 06 8365 4535

Costruisci relazioni migliori con i clienti

Riunendo insieme il servizio clienti e le vendite ti aiuta a determinare e prevedere le preferenze dei tuoi clienti e favorire l'**interazione e la fiducia dei tuoi clienti** nel fare affari con te.

Grazie alla combinazione tra queste due soluzioni, potrai realizzare quanto segue:

- **Ottenere informazioni** sul percorso dei tuoi clienti in modo da soddisfare le loro aspettative.
- **Fornire applicazioni mobili** per i tuoi clienti e il personale, indipendentemente dal dispositivo che usano.
- Offrire ai clienti un **portale self-service** facile da utilizzare in modo che possano avere il controllo dei propri dati e trovare rapidamente le risposte alle loro domande.

Scopri i vantaggi aggiuntivi del software CRM

Ottieni una visione end-to-end dei tuoi clienti

Trasforma i dati in analisi per accontentare i tuoi attuali clienti o per metterti in contatto con nuovi clienti potenziali. Altri vantaggi includono la capacità di:

- **Tenere traccia delle vendite** passate dei clienti e della cronologia degli acquisti.
- **Offrire vantaggi** ai clienti fidelizzati.
- Identificare i **futuri lead**.

Utilizza una piattaforma comune

CRM prende le diverse funzioni del software di relazione con la clientela e le riunisce per una gestione completa. Altri vantaggi comuni della piattaforma sono:

- Offrire **dashboard personalizzabili** con funzionalità di Business Intelligence aggiornate.
- **Centralizzare i dati dei clienti**, localmente o nel cloud.
- Utilizzare opzioni che consentono di **crescere in altri mercati globali**.
- Ottenere una **facile integrazione** con altre soluzioni del software.

Ottieni visibilità presso i clienti

Più conosci le preferenze dei tuoi clienti, maggiore è la probabilità di ottenere la loro fiducia e, infine, la loro fedeltà. Dare visibilità al tuo team su ciò che rende i clienti più interessanti ti darà un vantaggio sulla concorrenza. Metti il cliente al centro della tua attività con il software CRM che ti aiuta per:

- Creare **messaggi personalizzati** per i clienti in relazione alle necessità.
- **Impostare le richieste** in modo che gli agenti (in ufficio e sul campo) sappiano la frequenza con cui un cliente è stato contattato e quali informazioni hanno ricevuto.
- **Sapere come clienti preferiscono essere contattati**: tramite social network, e-mail, SMS o telefono.

Offri il portale dei clienti

I **portali self-service** online consentono ai clienti di controllare i propri dati, li aiutano a conoscere le informazioni sui prodotti e consentono loro di tenere traccia delle attività dell'account. Le aziende sono diventate consapevoli che per quanto sia vitale fornire al personale un portale aziendale online, **offrirlo ai clienti è essenziale per coinvolgerli**. Ecco altri tre motivi per cui i portali dei clienti diventano fondamentali:

1. I clienti possono creare e rivedere le richieste: se si tratta di una richiesta di assistenza o di informazioni sugli ordini, puoi impostare il tuo portale clienti in modo che i tuoi clienti ottengano risposte rapide e semplici e riducano il numero di volte che devono contattarti per risolvere i problemi.
2. I clienti diventano responsabili dei dati: rendi i tuoi clienti in grado di aggiornare le informazioni. Non solo i dati saranno più accurati, ma potrai anche togliere la gestione dei dati dei clienti dalla lista delle cose da fare del tuo staff.
3. Contatto automatizzato: le informazioni sui moduli di contatto di solito venivano memorizzate in un database, in attesa di essere consultate dal personale alla bisogna. Ora è possibile automatizzare i moduli di contatto per una rapida risposta per i clienti e avviare campagne e flussi di lavoro consolidati.

Come può aiutarti un consulente CRM?

IMPLEMENTAZIONE E MIGRAZIONE

Una delle parti più difficili di qualsiasi installazione tecnica è l'implementazione e la migrazione. Fortunatamente per voi, questa è una delle nostre specialità, consentendo alla tua organizzazione di concentrarsi sul business, mentre noi implementiamo il tuo sistema.

CONSULENZA SUI PROCESSI AZIENDALI

Ogni azienda ha un processo aziendale, ma non tutte possono operare nel modo più efficiente possibile. Possiamo aiutare la tua azienda ad ottimizzare i processi attuali e costruire altri nel tuo CRM.

SUPPORTO E FORMAZIONE

I nostri esperti sono sempre al tuo fianco per ottenere sempre il massimo valore dal tuo sistema CRM. Forniamo servizi di consulenza in tutte le fasi del progetto e supporto in caso di cambiamento o evoluzione delle esigenze.