



Business
EXPERIENCE

Area Customer Care

CRM (Customer Relationship Management)

- Gestione dei clienti potenziali con campi anagrafici liberi/configurabili (estensioni anagrafiche)
- Cronologia delle interazioni aziendali con i contatti, attività non in agenda, offerte, opportunità, invio e ricezione mail, azienda da cui proviene e ruolo
- Funzione di "E-mail integrata" nativa oppure, in alternativa, integrazione con client di posta elettronica
- Integrazione Google Gmail™ per sincronizzazione contatti e agenda
- Integrazione con Google Maps™ per la geolocalizzazione dei clienti, dei fornitori e dei lead, e il calcolo del percorso
- Gestione delle attività commerciali e visualizzazione in Agenda; Agenda condivisa dotata di regole di visualizzazione in base all'organigramma commerciale
- Gestione delle trattative (opportunità commerciali) e delle campagne; gestione e revisione delle offerte commerciali
- Associazione documenti a lead/offerte/trattative
- Sistema di configurazione di accessi selettivi ai dati in base all'organizzazione commerciale dell'azienda
- Visualizzazione dello scadenario, impegni, documenti di magazzino dei clienti acquisiti
- Generazione massiva di e-mail, fax, attività e opportunità su liste selezionate di clienti e lead per azioni di marketing
- Gestione avanzata dei contatti interni/esterni all'organizzazione
- Cronologia delle attività e dei cambi status
- Gestione "Obiettivi": ulteriore dimensione precedente a quella dei Lead su cui registrare sole attività. Struttura di accesso agli Obiettivi per operatori. Importazione Obiettivi da Excel con funzioni di inserimento/modifica direttamente in griglia
- Possibilità di gestire le estensioni anagrafiche sugli Obiettivi
- Creazione attività periodiche ricorrenti
- Possibilità di integrare le Opportunità con una lista di articoli da utilizzare in sede di creazione offerta
- Estensione della gestione "Campagne" con informazioni descrittive, creazione campagne su liste di lead, gestione dei feedback sugli esiti ottenuti dalle campagne

Customer Service Plus

Customer Service:

- Gestione del parco installato (i vari seriali per i vari tipi di apparecchiature in possesso dei singoli clienti)
- Gestione delle manutenzioni programmate
- Gestione dei contratti di assistenza/manutenzione (definizione e revisione, rinnovo automatico, fatturazione)
- Gestione dei Ticket, con inserimento automatico o manuale, con generazione successive di Interventi
- Gestione delle chiamate (telefoniche e non), degli interventi e dell'addebito di manodopera e ricambi
- Gestione di squadre di tecnici per la pianificazione delle attività
- Gestione base di conoscenza tecnica (problemi frequenti/soluzioni, FAQ)
- Integrazione con client di posta per invio notifiche
- Gestione distinta ricambi
- Integrazione con gestione magazzino (scarico ricambi), gestione offerte, ordini ed impegni (impegno dei ricambi, pianificazione acquisti)
- Integrazione con i moduli Contabilità Analitica e Contabilità Analitica Duplice Contabile per valutazione costi/ricavi e marginalità chiamata/contratto

Customer Service Map View

- Rappresentazione dei clienti su mappe Internet fornite da vari gestori (Google Maps™, Bing Maps™, ecc.)
- Posizionamento dei tecnici sul territorio tramite client Smart Business Framework (con modalità di localizzazione nativa attivata sul device / tablet)

Nota Bene: per visualizzare il posizionamento dei tecnici sulla mappa è necessario che i tecnici utilizzino il modulo Customer Service in modalità APP (Smart Business Client) oppure WEB (Smart Business Client Web)





Dracma Service s.r.l.

Via Achille Papa 1/a, 25128 Brescia
+39 030 5105059
commerciale@dracmaservice.com

www.dracmaservice.it

P.Iva: 02149340172