

*Creare un rapporto duraturo con i clienti.
Realizzare una completa integrazione.
Investire nel futuro.*

WINLine[®]
WEB Edition

CRM

*Customer Relationship
Management*



WINLine[®]
WEB Edition

MESONIC
Business Software

Cosa vuol dire CRM?

L'espressione significa letteralmente "gestione delle relazioni con il cliente". Tuttavia, implica ben di più, in quanto descrive la strutturazione organica dei rapporti con i clienti e la loro cura continua e sistematica, siano essi clienti esistenti o potenziali.

Informare, vendere e comunicare via Internet sono attività ormai quotidiane all'interno di ogni azienda. Ma come gestire le relazioni con i clienti in modo ottimale?

Il CRM è molto di più che una semplice banca dati clienti. In collegamento con un sistema ERP, ha la funzione di riconoscere le esigenze ed i desideri dei clienti per poterli soddisfare nel modo migliore. Infatti, in una situazione di forte concorrenza e di mercati saturi, il segreto del successo nelle vendite è rappresentato proprio da un approccio particolarmente attento e mirato al cliente. Un'azienda che vuole essere competitiva e guardare al futuro, dovrà conoscere preferenze e necessità dei propri clienti per poterli prontamente soddisfare.

Il cliente al centro della propria azione

Non si tratta semplicemente di uno slogan. Raggiungere il cliente, destare il suo entusiasmo verso i prodotti, motivarlo ad acquistarli, legarlo all'azienda in maniera duratura, è un processo delicato con un'importanza pari all'attività di produzione dei beni e servizi dell'azienda. Con il CRM ogni azienda può migliorare il processo di fidelizzazione della clientela.

WINLine® e WINLine® WEB CRM di MESONIC mettono a disposizione dell'azienda tutti i dati più rilevanti riguardo a clienti, prodotti e mercato. Avere in ogni momento informazioni su necessità e desideri dei clienti, acquisiti o potenziali, è un vantaggio competitivo che ben presto è reso evidente dalla piena soddisfazione del cliente.

Come fidelizzare il cliente?

Un sistema CRM completo come WINLine® WEB CRM di MESONIC fornisce un valido sostegno per la fidelizzazione del cliente, che al giorno d'oggi si aspetta di poter usufruire in ogni momento dei servizi dell'azienda.

WINLine® WEB CRM è il prodotto ideato per essere la base delle attività di Customer Care, di supporto e di Call Center all'interno dell'azienda ed è mirato a razionalizzare il lavoro di agenti e rappresentanti.

Se poi parliamo di Marketing, l'inserimento dei clienti potenziali attraverso Internet costituisce il primo passo per poter fornire loro informazioni personalizzate e trasformarli quanto prima in clienti effettivi.

Gli obiettivi del Customer Relationship Management

- fidelizzare i clienti, offrendo loro un'assistenza completa che li soddisfi appieno;
- creare un legame forte con i clienti attraverso un servizio di alta qualità;
- aumentare il fatturato grazie all'acquisizione clienti e al servizio di Customer Care, entrambi ben strutturati;
- incrementare la competitività dell'azienda, distinguendosi nettamente dalla concorrenza, in particolare per un accesso più rapido e semplice alle persone di riferimento dell'azienda;
- ridurre i tempi di adeguamento alle esigenze del mercato (Time to Market) attraverso un rapido adattamento alle sempre nuove condizioni;
- migliorare la produttività per mezzo di un utilizzo più efficiente del personale.

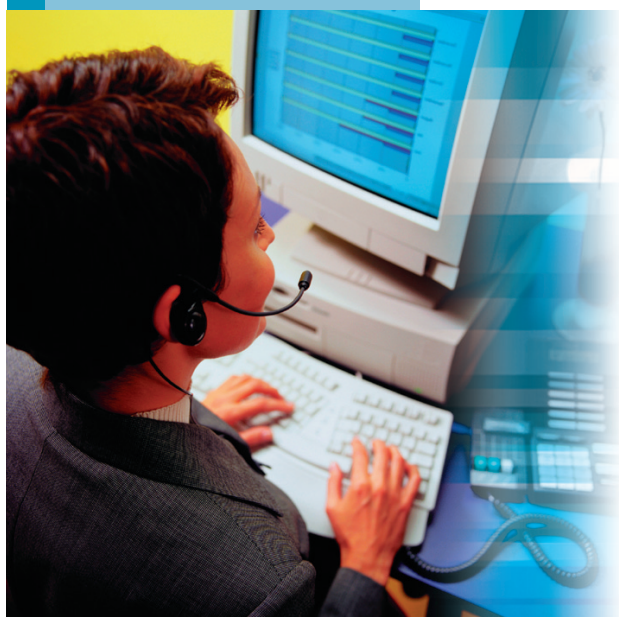
Ciò che conta è l'integrazione con il gestionale

Per l'utente è di fondamentale importanza avere a disposizione dati sempre aggiornati. Questo risulta possibile soltanto attraverso una completa integrazione del gestionale con il CRM: tutte le informazioni sui clienti contenute nel gestionale sono quindi disponibili anche nel CRM e sono sempre attuali.

A differenza di molti altri produttori di sistemi CRM, MESONIC dispone con WINLine® WEB CRM di un prodotto completamente integrato nel gestionale ERP WINLine®.

Tutte le informazioni di clienti e potenziali clienti, generate attraverso il Web, vengono automaticamente riprese in WINLine®, consentendo ai clienti e ai dipendenti di disporre sempre delle informazioni più attuali. Ciò permette una gestione semplice dei dati, che evita inserimenti ridondanti.

WINLine® WEB CRM prevede una gestione degli accessi strutturata in maniera gerarchica rispetto ai contenuti per dipendenti, clienti, potenziali clienti, fornitori, ed offre in questo modo le massime garanzie di sicurezza per i dati sensibili.



Un breve sguardo alle funzionalità di WINLine® WEB CRM

- accedere alle informazioni riguardanti i clienti (fatturato, partite, ecc.);
- visualizzare informazioni su prezzi ed elaborare statistiche di vendita;
- stilare offerte;
- aggiornare sullo stato degli ordini;
- gestire richieste di assistenza via Internet;
- definire Workflow con delega a persone e/o gruppi;
- gestire potenziali clienti ed altro ancora...

Sostegno al Marketing

Al fine di poter offrire ai clienti in Internet informazioni personalizzate, il primo passo importante per il Marketing consiste nell'inserimento accurato dei loro dati. In questo modo, ovvero dando assoluta priorità alle necessità e ai desideri individuali, è possibile garantire ai propri clienti un servizio di prima classe in ogni momento e costruire così un rapporto duraturo.

Organizzazione di agenti e rappresentanti

WINLine® WEB CRM sostiene ed ottimizza il lavoro sul territorio di agenti e rappresentanti, i quali possono accedere dovunque ed in ogni momento alle più importanti informazioni provenienti dalla gestione ordini, fatturazione e magazzino per la loro attività di vendita.

Ottimizzazione dei servizi

Il cliente può richiedere comodamente prodotti e servizi via Internet, può verificare in ogni istante lo stato delle sue richieste e seguirne l'avanzamento. Con WINLine® WEB CRM gli addetti al Customer Care accedono ad informazioni che permettono una soluzione rapida ed efficiente dei problemi. Il risultato che ne deriva è l'aumento della soddisfazione dei clienti e la riduzione delle telefonate.

www.mesonic.com

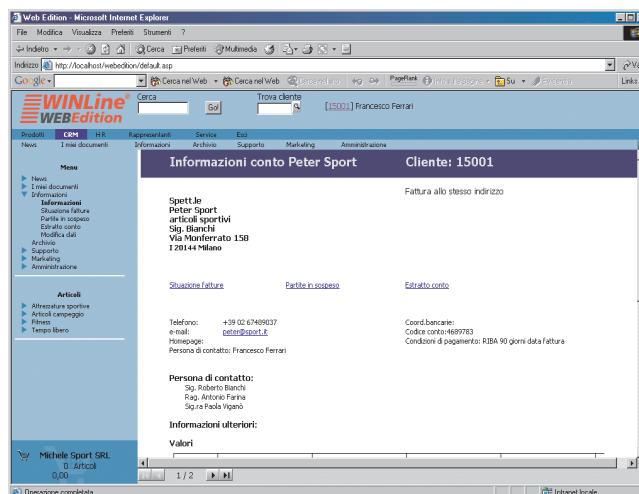
[e-mail: info@mesonic.com](mailto:info@mesonic.com)

CRM per l'attività di vendita

La redazione delle offerte e l'inserimento degli ordini sono componenti fondamentali delle attività dell'ufficio vendite. I commerciali devono, ad esempio, poter accedere in ogni momento ai dati del magazzino e della gestione ordini per poter fornire prontamente al cliente le informazioni sulla disponibilità degli articoli e sullo stato degli ordini. Si tratta di un aspetto di grande significato nei rapporti con i clienti e grazie al WINLine® WEB CRM non costituisce alcun problema!

Tutti i documenti del ciclo attivo, come ad esempio le richieste dei clienti, le offerte, gli ordini clienti e le fatture sono elementi fondamentali di un'ottimale evasione degli ordini: la loro gestione in WINLine® WEB CRM risulta facile ed intuitiva.

La soluzione CRM di MESONIC, infatti, rende possibile una semplice e veloce immissione di offerte e di ordini, anche all'esterno dell'azienda, in quanto viene garantito l'accesso diretto a tutte le informazioni più importanti contenute in WINLine®. Tutti i dati cliente fondamentali come, ad esempio, le condizioni di pagamento e di consegna, il listino prezzi applicato, la linea di credito,

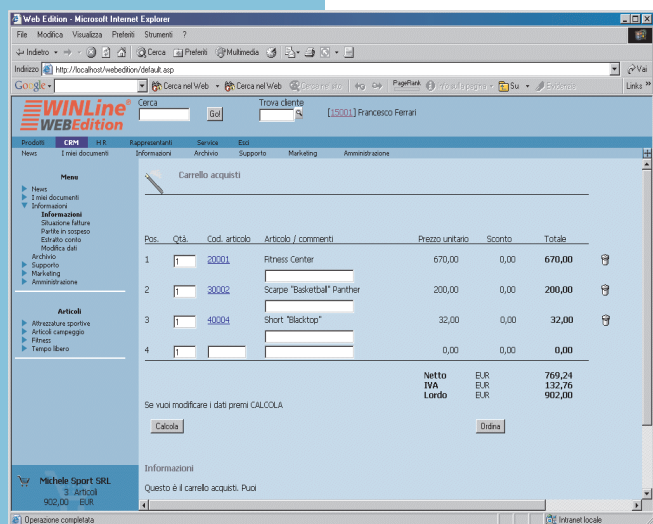


vengono verificati ed utilizzati. Grazie all'integrazione con WINLine® FATT, sono visualizzabili anche le informazioni su disponibilità degli articoli, su date di consegna o su eventuali articoli sostitutivi. E tutti i dati vengono salvati automaticamente nell'archivio del gestionale WINLine®; essi sono richiamabili on line attraverso il modulo WINLine® WEB Archivio.

Attraverso le informazioni conto possono essere visualizzati tutti i dettagli più significativi, a partire dalla scheda contabile, alle partite aperte fino alla situazione fatture. Allo stesso tempo lo Storico Cliente permette di seguire lo sviluppo del rapporto d'affari: ad esempio, è possibile vedere quante offerte sono state redatte.

Con una serie di Report definibili liberamente, WINLine® WEB CRM offre ampie possibilità di analisi sul comportamento dei clienti, rendendo possibili attività mirate di vendita.

Ad esempio, sarà possibile effettuare un'analisi che evidenzi il fatturato raggiunto attraverso determinate azioni di Marketing, oppure un'altra che mostri il fatturato di ogni venditore all'interno di uno specifico intervallo di tempo. La definizione di un numero a piacere di criteri di selezione permette di creare Report che corrispondono alle esigenze specifiche dell'azienda.

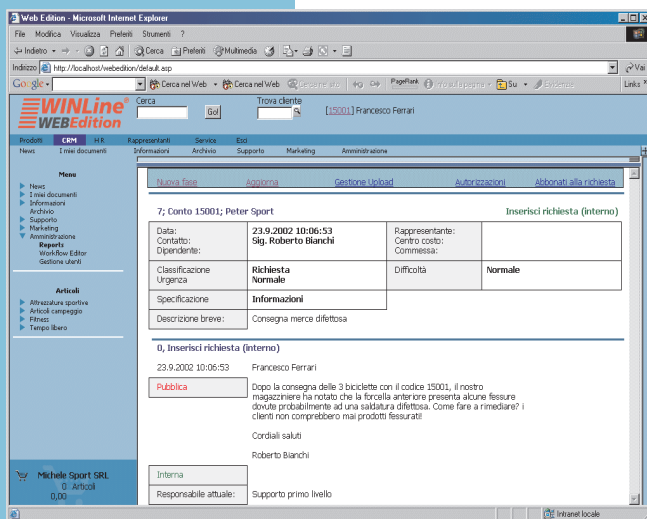


www.mesonic.com
e-mail: info@mesonic.com

CRM per il Customer Care

La comunicazione tra l'azienda ed i suoi clienti è caratterizzata sempre di più dalla coesistenza di contatti personali e di contatti via Internet. I clienti richiedono un servizio efficiente ed interattivo. Ecco che l'utilizzo di e-mail ed Internet, cresciuto rapidamente e ormai diffusamente accettato, influenza in maniera decisa i rapporti con i clienti effettivi e potenziali.

Oggi, i clienti si aspettano che i servizi dell'azienda siano disponibili 24 ore al giorno. WINLine® WEB CRM offre al cliente un servizio clienti professionale e ad ampio spettro, che si esprime sotto forma di Customer Care, di supporto e di Call Center, il tutto via Intranet o Internet. I clienti possono richiedere comodamente via Internet prodotti e servizi, a partire dalla semplice richiesta di supporto fino all'appuntamento per un intervento sul posto; possono verificare in ogni istante lo stato delle proprie richieste e seguirne l'avanzamento. Il risultato che ne deriva è l'aumento della soddisfazione dei clienti e la riduzione delle telefonate.



WINLine® WEB CRM consente di gestire come articoli sia i prodotti e macchinari che richiedono la manutenzione sul posto sia i servizi forniti attraverso Internet.

Per garantire un ottimale servizio ai clienti, i dipendenti devono poter accedere a tutte le informazioni più rilevanti sui clienti stessi. Si tratta di un aspetto molto importante soprattutto per i collaboratori in servizio esterno che devono poter contare on line su tutti i dati clienti, sulle riparazioni o sulle altre prestazioni svolte e sapere se il cliente ha saldato tutte le fatture o se il pezzo di ricambio necessario è in magazzino. Soltanto se queste informazioni sono disponibili, potranno essere soddisfatte in modo efficiente le esigenze del cliente.

I clienti registrati possono inserire le loro richieste sul sito aziendale e ottenere velocemente le risposte, sempre via Internet. Il programma permette di definire procedure aziendali (Workflow) tali da far giungere le richieste dei clienti direttamente al dipendente responsabile, che le può elaborare direttamente oppure delegarle ad un altro collega. Ad ogni fase della procedura verranno generate automaticamente delle e-mail che terranno il cliente sempre informato sullo stato della sua richiesta. In ogni momento è garantita la tracciabilità della procedura.

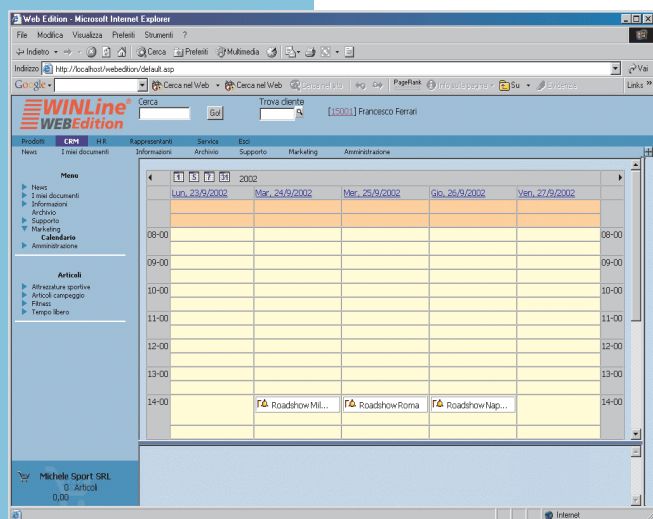
La definizione del flusso delle procedure avviene in maniera semplice attraverso l'Editore Workflow, incorporato nel programma, che lavora sulla base di un sistema di autorizzazioni molto avanzato.

L'utilizzo di WINLine® WEB CRM permette quindi di trasformare l'area servizio clienti del proprio sito in un portale molto attento alle esigenze dei clienti e sempre pronto a dare risposte. Un servizio organizzato in maniera ottimale non assicura soltanto la fedeltà dei clienti esistenti, ma costituisce anche la base per nuovi affari.

Il calendario come strumento di pianificazione aziendale

Anche la gestione degli appuntamenti con i clienti deve avvenire nel modo migliore. Dovranno essere quindi visibili per i colleghi che lavorano in sede anche gli appuntamenti dei dipendenti in servizio esterno, in modo da poter gestire adeguatamente le risorse dell'azienda durante la pianificazione di altri progetti. WINLine® WEB CRM soddisfa appieno tale esigenza e rende possibile programmare in anticipo appuntamenti ed eventi quotidiani, settimanali e mensili, fornendo così una panoramica sempre aggiornata sull'utilizzo delle risorse.

L'inserimento di nuovi appuntamenti in calendario avverrà automaticamente grazie all'aiuto di un Workflow, opportunamente definito. Ecco un esempio semplice, costituito dalla richiesta di ferie: all'interno del Workflow viene stabilito che le ferie del dipendente che effettua la richiesta vengano inserite automaticamente nel calendario aziendale dopo l'autorizzazione da parte del capoufficio e/o della direzione.



Tutti i dipendenti dell'azienda potranno avvalersi di un unico calendario comune, in modo tale da essere sempre al corrente degli impegni dei colleghi e da poter programmare le attività senza collisioni. Si tratta di informazioni di estremo significato soprattutto in aziende che dispongono di un numero elevato di venditori e di dipendenti/collaboratori in servizio esterno.

Il problema di doversi accontentare di informazioni insufficienti da passare a clienti e fornitori appartiene da subito al passato. Ogni dipendente viene messo in condizione di poter fornire al cliente le informazioni necessarie riguardo a quale collega rivolgersi e quando: è evidente che si tratta di un elemento importante del servizio clienti.

Un'altra possibilità di pianificazione in calendario è rappresentata dagli eventi di gruppo, ad esempio un meeting dei componenti della direzione. Naturalmente, anche questo tipo di appuntamento potrà essere inserito automaticamente in calendario attraverso opportuni Workflow.

Anche eventi pubblici come fiere, seminari ed altre manifestazioni vengono gestiti nel calendario: le date possono essere rese note a clienti esistenti e potenziali che possono dare la loro adesione direttamente attraverso WINLine® WEB CRM.

L'utilità del calendario in WINLine® WEB CRM è chiara: un supporto efficace e di ampio respiro all'attività di pianificazione aziendale.

www.mesonic.com
[e-mail: info@mesonic.com](mailto:info@mesonic.com)

L'Editore Workflow, la flessibilità del CRM

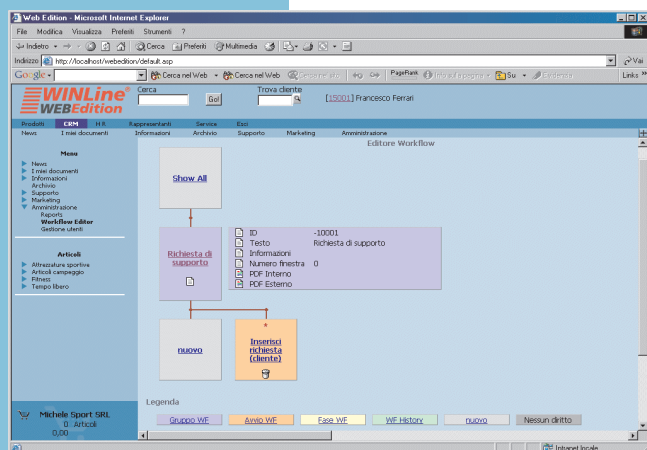
WINLine® WEB CRM costituisce una soluzione flessibile, facilmente adattabile alle esigenze di ogni realtà aziendale.

Nel modulo CRM possono essere create procedure automatizzate con l'aiuto dell'Editore Workflow integrato. Si tratta di uno strumento basato su un'interfaccia grafica utente e quindi semplice ed intuitivo.

L'Editore Workflow permette di rappresentare tutte le procedure di lavoro esistenti all'interno dell'azienda, a partire da una semplice richiesta di materiale informativo fino all'evasione di complessi casi di reclamo o di riparazione.

La sequenza delle varie fasi di una procedura - verifica dei dati, invio delle informazioni, ordine di riparazione, richieste di chiarimento al cliente ecc. - può essere determinata in maniera esatta.

Per ogni fase può essere definita una delega a singoli dipendenti o a gruppi (reparto/ufficio), prevedendo a scelta anche l'invio di e-mail, che informano sullo stato di avanzamento della richiesta, o l'assegnazione di diritti per compiere determinate azioni.



Anche in questo caso non si perde di vista il cliente: esso può informarsi in ogni momento sullo stato del suo ordine/richiesta oppure ottenere l'informazione dal Customer Care. Tutte queste funzioni vengono automatizzate per mezzo dell'Editore Workflow.

I dipendenti in servizio interno hanno la possibilità di "abbonarsi" a una richiesta cliente (e di essere così informati attraverso un'e-mail quando lo stato di avanzamento della stessa viene modificato). Un esempio pratico: il Sales Manager può informarsi su tutte le fasi di una richiesta di un cliente da lui seguito ed essere sempre al corrente degli sviluppi della situazione.

L'azienda deve poter gestire anche richieste clienti che diventano sempre più impellenti. Per fare questo, è possibile definire intervalli critici, superati i quali la richiesta dovrà essere gestita personalmente dal responsabile dell'ufficio oppure esclusivamente dalla direzione.

L'assegnazione di opportuni diritti determina quali utenti possono vedere e/o elaborare specifiche richieste clienti.

Per una migliore chiarezza e differenziazione possono essere selezionati differenti Design per i vari Workflow, in modo tale da poter distinguere, ad esempio, una richiesta di un CD dimostrativo sui prodotti dell'azienda da una richiesta di supporto tecnico.

Risulta possibile anche differenziare la finestra di inserimento di una richiesta per i dipendenti dell'azienda da quella prevista per i clienti. Informazioni interne per il chiarimento di un problema relativo ad un cliente, che circolano fra persone od uffici dell'azienda, non devono giungere a conoscenza del cliente: questo avrà quindi una visualizzazione della sua richiesta diversa da quella dell'addetto al servizio clienti.

Le finestre di inserimento, distinte in base ai servizi richiesti, possono essere definite in modo differente a seconda del singolo Workflow. Nel caso di una richiesta informazioni basterà indicare il nome e l'indirizzo, mentre nel caso di una richiesta di riparazione si dovranno inserire anche il nome del prodotto (talvolta anche il numero di serie), la data d'acquisto ecc.. È chiaro che la flessibilità è un elemento irrinunciabile!

Possono essere inserite anche informazioni per lo Storico. Si tratta di notizie riguardanti un cliente o un fornitore che non fanno parte di una procedura, ma che hanno carattere informativo: stiamo parlando di un appunto scritto riferito ad un colloquio telefonico o di un incontro che viene fissato. Queste informazioni vanno inserite direttamente nell'anagrafica cliente/fornitore e sono visualizzabili in ogni momento.

L'Editore Workflow consente di rappresentare in modo ottimale anche le procedure di lavoro interne all'azienda, ad esempio la richiesta di nuove attrezzature (un nuovo PC) o di materiale di ufficio, oppure la richiesta di ferie. Tutte queste procedure potranno poi essere oggetto di

analisi; con l'aiuto di Report è possibile verificare ad esempio:

- il numero di richieste elaborate / ordini evasi oggi;
- il numero di richieste che hanno superato l'intervallo critico (richieste ancora aperte dopo un determinato periodo di tempo);
- il numero di richieste che hanno come oggetto una garanzia, e così via.

Anche in questo caso, il sistema delle autorizzazioni permette di definire le richieste a cui i dipendenti o i clienti possono accedere.

Diversi Report possono essere inseriti come voci di menu apposite, per ottenere una migliore panoramica della situazione. Inoltre, è possibile impostarne uno di Default che viene eseguito automaticamente richiamando la pagina.

L'Editore Workflow permette anche la definizione di appositi Report per singolo utente o gruppo utenti.

I Report sono molto più di semplici elenchi di richieste (di informazioni, di materiale per ufficio, di riparazione). Se ne potranno generare alcuni contenenti dati clienti, ad esempio per le attività di Marketing. In tal caso, il risultato sarà un Report clienti (tutti i clienti che hanno inviato una richiesta di informazioni) che può essere elaborato per l'impostazione di lettere in serie; verrà quindi generato un elenco con tutti i dati clienti e sarà inviato all'addetto Marketing responsabile. Anche qui occorre sottolineare che i dati anagrafici vengono ripresi direttamente da WINLine® e non devono essere elaborati ulteriormente.

Un altro Report, ancora, contenente appuntamenti ed eventi, potrà essere visualizzato e stampato sotto forma di calendario (con le diverse visualizzazioni per giorno, settimana o mese).



www.mesonic.com
[e-mail: info@mesonic.com](mailto:info@mesonic.com)

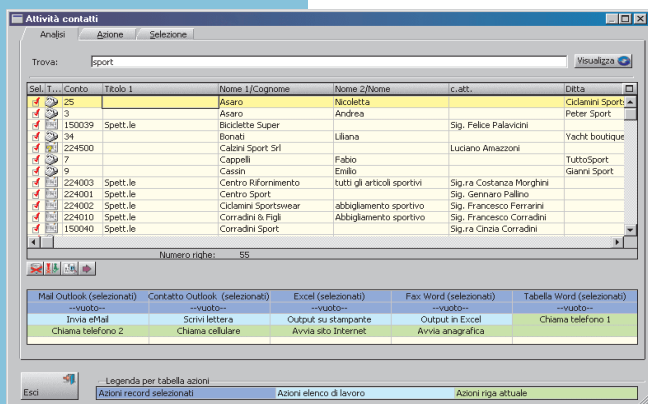
CRM - uno strumento ricco di funzionalità

Generare e spedire Mailing e lettere in serie direttamente dal gestionale ERP diventa semplice con WINLine®.

Sono terminati ormai i tempi in cui i dati anagrafici dovevano essere controllati ed adattati in base a determinati criteri manualmente prima di poter essere utilizzati. Ora la selezione dati può avvenire facilmente, premendo semplicemente un bottone, grazie alle informazioni aggiuntive definite nell'anagrafica clienti.

Accade spesso che le informazioni disponibili siano incomplete e che debbano comunque essere utilizzate per una ricerca.

Poiché esistono però le più svariate sezioni dati (clienti/fornitori effettivi e potenziali, contatti, agenti e rappresentanti) la ricerca delle informazioni necessarie è realmente difficile. Per non dover cercare in tutte le sezioni, vi è la voce di menu "Attività contatti" che permette la ricerca in tutti i record anagrafici.

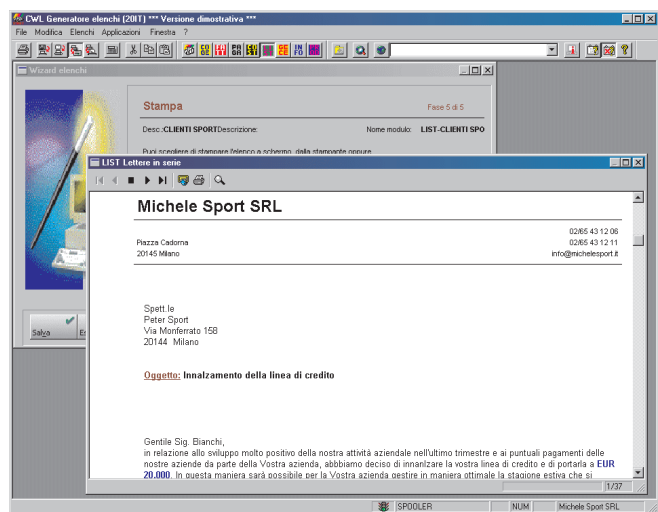


A partire da questa ricerca è possibile definire elenchi di lavoro per le attività, azioni di Direct Marketing, Mailing ecc., oppure stampare lettere in serie.

Le possibilità di elaborare i dati ottenuti sono molteplici.

È possibile, ad esempio, inviare direttamente da WINLine® un'e-mail con un allegato agli indirizzi selezionati; oppure sincronizzare i contatti contenuti in Outlook con quelli di WINLine®, tutto questo attivando un tasto. E ancora stampare elenchi in Excel per le vendite telefoniche, oppure lettere in serie e Fax, inserendo gli indirizzi selezionati in un modello Word già esistente.

Passando alle lettere in serie, queste possono essere create e stampate direttamente in WINLine® LIST utilizzando blocchi di testo.



La comunicazione con il cliente è un punto importante: attraverso l'interfaccia TAPI esistente sarà possibile comporre direttamente nel programma il numero di telefono dell'interlocutore selezionato.

WINLine® WEB Archivio, infine, fa sì che tutte le azioni riguardanti i clienti vengano archiviate e rende possibile in ogni momento le più svariate analisi. La ricerca di archivio consente una panoramica completa sulle informazioni dello Storico Clienti.

www.mesonic.com
e-mail: info@mesonic.com

Mobilità nel Business

Al giorno d'oggi nessuno esce dall'azienda senza il suo calendario elettronico. Accanto alla funzione calendario, al blocco note e alla rubrica telefonica, i Pocket PC e i PDA offrono molte altre possibilità.

Veramente funzionali sono i palmari soltanto quando possono essere sincronizzati con il sistema ERP dell'azienda. WINLine® WEB MC Mobile Computing lo rende possibile.

I dati aziendali "fotografati" in un determinato momento (si usa anche il termine Snapshot) vengono resi disponibili su PDA e sul Notebook. Naturalmente essi provengono da WINLine®.

In questo modo, da subito ogni commerciale in servizio esterno può copiarsi in ufficio di prima mattina sul suo PDA tutti i dati di cui necessita per gli appuntamenti del giorno ed essere sempre aggiornato anche senza Internet e senza andare on line.

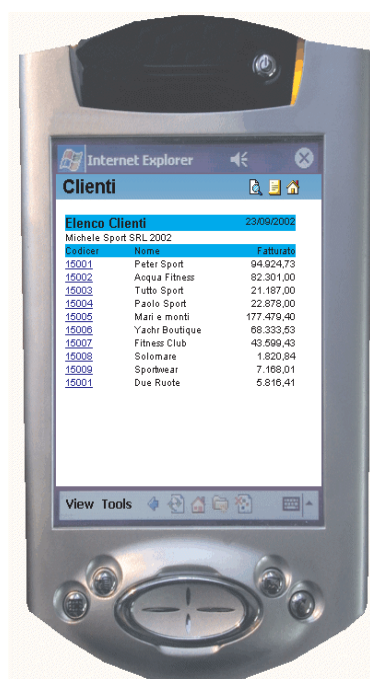
Per ogni dipendente possono essere definiti i Report e/o i dati necessari, in modo che gli vengano messe a disposizione soltanto le informazioni di cui ha bisogno per svolgere il suo lavoro.

Egli potrà prendere visione non solo di tutti i dati clienti e fornitori come indirizzo, contatti, numeri di telefono, ma vedrà anche il fatturato e la situazione delle partite: le informazioni articolo aggiornate con prezzi, situazione magazzino e volume delle vendite potranno essere trasferite in ogni istante sul Pocket PC.

La sincronizzazione dei dati può avvenire in un momento qualsiasi oppure ad intervalli regolari e viene effettuata attraverso la rete interna aziendale o via Internet, quando il dipendente, che possiede i diritti necessari per farlo, entrerà in rete con il suo PDA o con il suo Notebook.

La soluzione Mobile Computing non è pensata solo per quanti sono in servizio esterno all'azienda.

Anche la direzione ed il Management possono attingere alle più importanti informazioni aziendali nel quadro del Management Information System (MIS): a seconda del livello di autorizzazione, WINLine® WEB MC Mobile Computing mette a disposizione dati come la panoramica dei conti di ricavo, delle partite aperte, dei conti di tesoreria e dei fatturati di agenti e rappresentanti.



www.mesonic.com
[e-mail: info@mesonic.com](mailto:info@mesonic.com)

www.mesonic.com
e-mail: info@mesonic.com

MESONIC Italia

Via Ausonio 9/A
I-20123 Milano
Tel.: +39-02-894 233 60
Fax: +39-02-832 010 77

MESONIC Austria

Herzog Friedrich-Platz 1
A-3001 Mauerbach
Tel.: +43-1-97 0 30-0
Fax: +43-1-97 0 30-75

MESONIC Germania

Postfach 1563
D-27378 Scheeßel
Tel.: +49-4263-93 900
Fax: +49-4263-86 26



MESONIC
Business Software