TEAMSYSTEM® CRM

More than expected

TeamSystem®

TEAMSYSTEM CRM

More than expected

TEAMSYSTEM CRM è la nuova piattaforma di Extended Customer Relationship Management del gruppo TeamSystem. Presente sul mercato CRM dal 2003, si afferma tra le soluzioni più complete e competitive del mercato, grazie ad esperienza, ricerca e know-how completamente italiano.
Il vantaggio competitivo che in passato poteva essere ricercato nel sistema produttivo, oggi si concentra nell'attenzione al cliente e nella capacità di gestire le relazioni ed i contatti aziendali.
Con **TEAMSYSTEM CRM** integrato ai gestionali TeamSystem, si aumenta la capacità di controllo dei clienti, riducendo i costi e migliorando i profitti.

TEAMSYSTEM CRM Collaborativo

Fornisce tutti i servizi e le automazioni utili alla gestione del parco clienti e alla pianificazione del tempo e delle risorse. Tenere traccia delle attività svolte, pianificare gli appuntamenti e gestire le comunicazioni via e-mail con **TEAMSYSTEM CRM** diventano processi collettivi che portano ad una drastica riduzione del tempo normalmente dedicato a reperire informazioni che sono già presenti in azienda. Il potente sistema di indicizzazione integrato permette infatti di trovare qualunque tipo di dato inserito, anche per similitudine grazie alla funzione "forse cercavi" (come ci ha ben abituato Google!).
Tutte le informazioni relative al cliente sono così direttamente disponibili in modo chiaro, rapido e organizzato, nel rispetto delle politiche di sicurezza aziendali. Questo modulo offre inoltre una serie di strumenti informativi (ad esempio: cruscotti interattivi, grafici e dashboard) che renderanno la consultazione e la gestione delle informazioni semplice e intuitiva. Con **TEAMSYSTEM CRM** anche la gestione dei clienti potenziali non sarà più un problema, grazie a complessi strumenti di lead generation, importazione dati e gestione personalizzata di schede e campi. Il tutto integrato con i più comuni strumenti di produttività come Outlook, Google Maps, Google Apps, iCloud e perfettamente compatibile con iPad e tablet di ultima generazione.

TEAMSYSTEM CRM Prevendita

Pensato per migliorare l'operatività quotidiana dei commerciali, il modulo prevendita aggiunge a **TEAMSYSTEM CRM** tutta la potenza degli strumenti di "automazione forza vendita" e dei processi aziendali ottimizzati. La relazione con il cliente gestita attraverso le opportunità e le promozioni di **TEAMSYSTEM CRM** rende più efficiente la pianificazione dei processi di vendita, evitando al commerciale di vanificare l'investimento su una tentata vendita a causa di ritardi, dimenticanze e tutte quelle attività quotidiane che fanno perdere di vista gli obiettivi.
Sarà **TEAMSYSTEM CRM** a ricordare lo stato di avanzamento della trattativa, i prodotti proposti per i quali il cliente ha dimostrato interesse, le visite e le telefonate, oltre a prezzi, preventivi e documenti scambiati. Anche le modalità di pagamento e le condizioni non saranno più un problema, perché il Gestore Offerte integrato con i gestionali TeamSystem applicherà tutte le regole cliente impostate, evidenziando scadenze, fatture emesse e situazione dei pagamenti. **TEAMSYSTEM CRM** migliora anche la produttività dei commerciali, attraverso cruscotti grafici che danno evidenza sull'avanzamento delle trattative e agevolano il raggiungimento degli obiettivi.

TEAMSYSTEM CRM Post-Vendita

La gestione completa dell'help desk, con tutti i vantaggi di una soluzione integrata, dà all'azienda una visione a 360° gradi sul cliente sia da parte dei commerciali che dei tecnici, per non perdere opportunità di vendita o avere clienti insoddisfatti. Unito ad un potente sistema di knowledge management, il sistema permette di seguire in modo ineccepibile tutto il ciclo di risoluzioni del trouble ticket nei tempi e con il giusto processo di assegnazione.
È infatti **TEAMSYSTEM CRM** ad assegnare le attività di assistenza secondo logiche programmabili in base a competenze e disponibilità dei team. L'help desk è inoltre integrato con gli strumenti di comunicazione unificata (telefono, mail, fax e SMS), che consentono di tenere traccia di tutte le attività, snellendo i tempi di risoluzione.

Pannello attività

Pannello promozioni

BPM-Business Process Manager

Un potente sistema di analisi consente infine di analizzare il rendimento del servizio di assistenza e di monitorare le tipologie di richieste per agire direttamente sulle cause.

TEAMSYSTEM CRM Analitico

Il modulo analitico permette di aggregare, analizzare ed estrarre dati in modo trasversale dall'intero sistema **TEAMSYSTEM CRM**. Munito di un sofisticato wizard per la composizione delle estrazioni e di potenti filtri, è uno strumento fondamentale per il controllo di gestione e la pianificazione di campagne marketing.
I dati estratti possono essere aggregati e accompagnati a grafici accattivanti per una visualizzazione diretta o per essere esportati nei più comuni formati, tra cui PDF ed Excel ®.
Nel modulo analitico sono inoltre presenti funzionalità avanzate di gestione dei dati in forma relazionale per creare form ad-hoc e un motore completo per la gestione delle interviste sia telefoniche che via e-mail.

DEM - Direct Mail Marketing

Il modulo Mass Mailing permette di comunicare con i propri clienti in modo veloce e ricevere i risultati di ogni invio direttamente in **TEAMSYSTEM CRM**. Con pochi click si organizzano complesse campagne e-mail senza doversi appoggiare a servizi terzi con ulteriori costi e l'impossibilità di analizzare i risultati. In **TEAMSYSTEM CRM** è tutto automatizzato, dall'invio alla gestione dei bounce. I dati sono poi disponibili direttamente nel profilo cliente ed utilizzabili per future campagne o attività di marketing one 2 one.
Inoltre le e-mail inviate sono ipertestuali, con tracciatura automatica dei click, e hanno le immagini embedded per migliorare l'effetto estetico sul cliente.

BPM - Business Process Manager

Aggiunge a **TEAMSYSTEM CRM** i processi di automazione del flusso di lavoro dedicati a gestire ambiti specifici: Flow per le attività commerciali, SLA per i ticket, protocollo informatico e DocFlow per i documenti. Tutti dotati di editor e strumenti di monitoring, permettono di configurare e gestire i processi aziendali in forma semi-automatica, evitando così di dover controllare l'avanzamento delle trattative o delle attività di risoluzione, senza rinunciare alla sicurezza del controllo costante Allarmi e processi di assegnazione automatica permettono di essere costantemente informati e sicuri che l'attività sta procedendo come pianificato.
Inoltre, con le estrazioni pianificate si possono inviare report del modulo analitico ad intervalli predefiniti via e-mail, per tenere informato anche chi non accede abitualmente a **TEAMSYSTEM CRM**.

Service

Il modulo Service gestisce l'intero ciclo di vita dei contratti di servizio, manutenzione o noleggio. Si va dalla generazione del contratto, alla gestione della commessa sia di pre che di post-vendita, relazionando attività, ticket, risorse e interventi. Con un'unica piattaforma commerciale si può pianificare, amministrare e analizzare i servizi interni e sul territorio rendendo le informazioni immediatamente disponibili all'area commerciale.

Call-Center

Aggiungendo a **TEAMSYSTEM CRM** le funzionalità tipiche di un Call Manager e l'integrazione avanzata con **TeamSystem VOIspeed**, si ottiene una piattaforma per Call-Center completa, affidabile e conveniente. Ideale per tutte le aziende dotate di operatori telefonici interni, coniuga le funzionalità di un sistema di telemarketing enterprise con la flessibilità di un CRM**.**
Facile da utilizzare ed amministrare, è la soluzione ideale per la tentata vendita telefonica grazie a funzionalità di voice ordering e gestione del quality check.

Portal

È il portale self-service dove i clienti possono interagire con l'azienda gestendo i propri ticket, l'archivio documenti condivisi, l'iscrizione alle newsletter e altre funzionalità che possono essere integrate attraverso il framework di sviluppo. Il portal è un modo rapido per fornire servizi ai propri clienti in totale sicurezza e senza alcuna duplicazione di informazioni.

Social

Offre una piattaforma di Social Monitoring completamente integrata in **TEAMSYSTEM CRM**. Direttamente dalla scheda anagrafica si possono visualizzare i profili relativi presenti sui principali Social Network (Facebook, Twitter, Linkedin), oltre ad integrare informazioni provenienti dal blog aziendale del cliente.

Mobile

Progettato per garantire la fruibilità delle informazioni commerciali essenziali a chi opera in mobilità, consente di accedere ad un'interfaccia semplificata del modulo collaborativo compatibile con gli smartphone di ultima generazione come iPhone, Android e BlackBerry. È disponibile anche un'app specifica per la gestione delle schede cliente offline, così si può avere accesso ai dati di **TEAMSYSTEM CRM** sul proprio tablet, anche quando non c'è la connessione ad internet.

TSSDEP204_Rev.05

TeamSystem
Via Sandro Pertini, 88 - 61122 Pesaro (PU)
Tel. 0721 42661 - Fax 0721 400502
www.teamsystem.com

Reg. n.8082
UNI EN ISO 9001:2008

Sedi Certificate: Pesaro e Senigallia

Certified Software Partner