



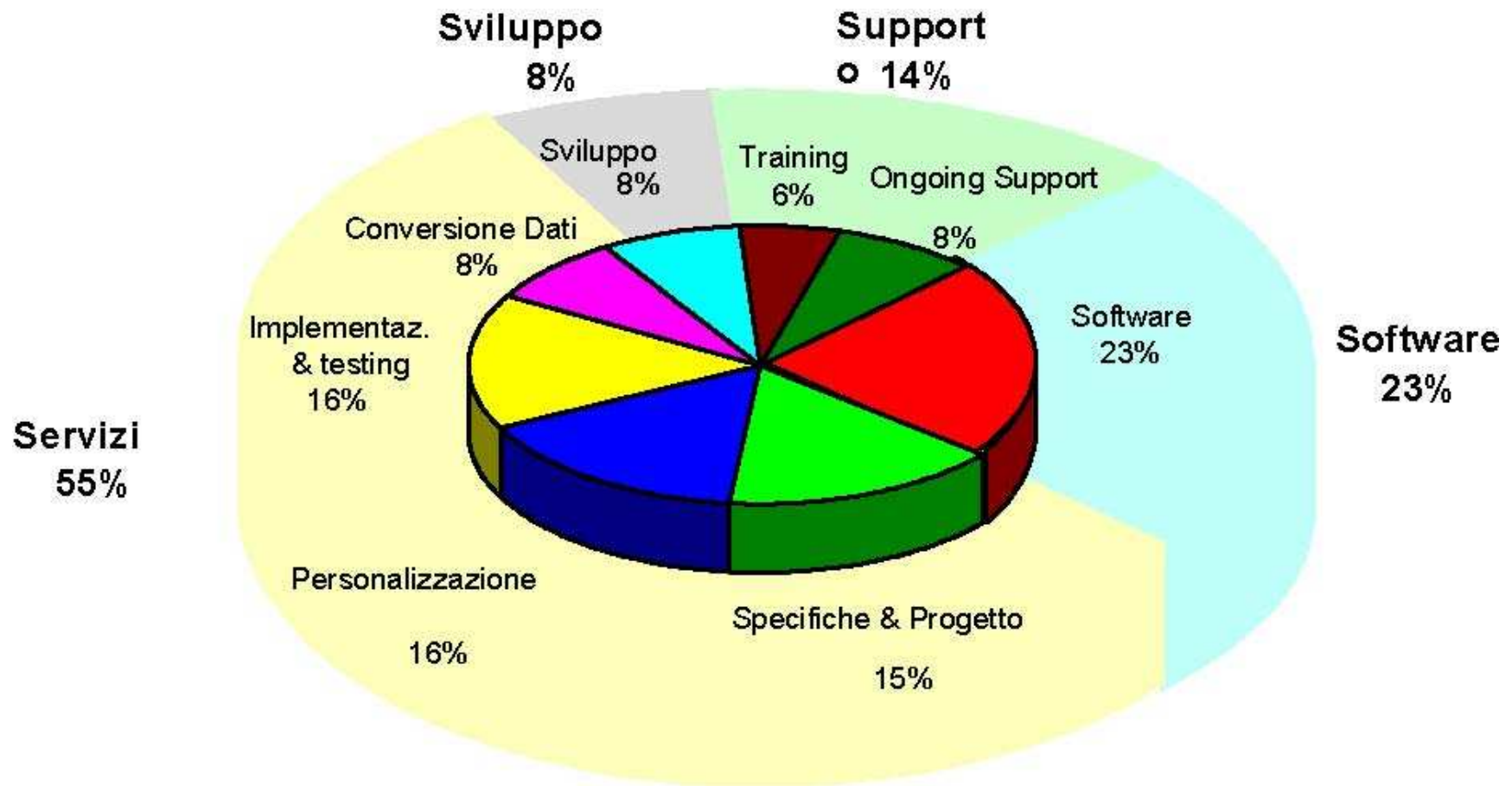
Approccio al cliente
per implementare un sistema C.R.M.



studio maggiolo pedini associati

marketing & management

IL BUSINESS CONCRETO



PROCEDURA PER IMPLEMENTAZIONE SISTEMA C.R.M.



- Predisposizione del database con i dati esistenti
- Creazione degli applicativi di scambio con gestionale / ERP / software legacy
- Personalizzazioni (customerizzazioni)
- Definizione livelli di accesso e permessi
- Installazione ed attivazione piattaforma software
- Start-up sistema
- Formazione del personale
- Controllo e verifica

LE COMPONENTI DEL SISTEMA CRM



COLLABORATIVE C.R.M.

- SERVICE CENTER
- CALL CENTER
- MAIL
- FAX
- WEB SITE
- VOICE
- EMAIL

OPERATIONAL C.R.M.

- MARKETING AUTOMATION
- SALES AUTOMATION
- CUSTOMER SERVICE
- SUPPLY CHAIN MANAGEMENT
- E.R.P.
- LEGACY SYSTEMS



ANALYTICAL C.R.M.

- DATA WAREHOUSE
- QUERY & REPORTING
- DATA MINING
- WEB MINING

PROGETTARE E COSTRUIRE IL SISTEMA CRM



- nella progettazione ed installazione di un sistema CRM bisogna intervenire su tre aree:
 - FORMAZIONE
 - Intervenire sulla cultura e sui comportamenti per garantire la CUSTOMER CENTRIC VIEW;
 - ORGANIZZAZIONE
 - Rivedere ogni aspetto organizzativo interno ed esterno per garantire la CUSTOMER CENTRIC VIEW;
 - TECNOLOGIE PER LA COMUNICAZIONE
 - Hardware, sistemi software di gestione delle informazioni, strumenti per la comunicazione.

SVILUPPO STRATEGIA C.R.M.



- Coinvolgere tutta l'azienda
- Individuare il responsabile del progetto
- Analisi dei bisogni
- Piano di azione
- Implementazione e installazione piattaforma software
- Valutazione piano investimento economico – analisi del R.O.I.
- **RIDEFINIZIONE STRATEGIE ORGANIZZATIVE E MKTG**

FATTORI CRITICI DEI PROGETTI C.R.M.



- Attitudini del personale
- Abitudini del personale
- Mancata formazione del personale
- Resistenze al cambiamento
- Eccessive aspettative nel breve periodo
- Presunta perdita del controllo sull'informazione
- Paura nella condivisione dell'informazione
- Paura di attività ispettive "occulte"
- Integrazione con Gestionale, E.R.P., o strutture I.T.
- Errori gestionali e di implementazione del progetto
- Non si conosce appieno lo strumento tecnologico adottato
- Mancanza di controllo dei tempi di realizzazione
- Mancanza di controllo dei costi di realizzazione
- Implementazione prematura - mancanza di una precisa strategia rivolta ai clienti
- Ritardare il cambiamento organizzativo
- Ritenere che sia la tecnologia a risolvere tutti i problemi
- Il mito della fidelizzazione del cliente