



eXtend CRM Suite

La gestione completa delle attività di relazione con i clienti

Il controllo del mercato con la gestione unitaria delle operazioni Marketing, Sales e Customer Service

eXtend CRM SUITE è la famiglia di applicazioni per la gestione integrata e completa delle attività di relazione con i clienti; è composta da tre moduli implementabili anche separatamente.

eXtend Marketing è il modulo che mette a disposizione della Direzione Marketing tutti gli strumenti per la raccolta e l'organizzazione strutturata delle informazioni relative a clienti e prospect ed utili per l'impostazione di strategie di contatto e di campagne di marketing. Consente di storicizzare ogni contatto con i clienti/prospect (visite, telefonate, e-mail, fax, eventi, ecc.) e di estrarre liste di nominativi in base ai più diversi criteri di selezione per impostare specifiche azioni di mktg (campagne pubblicitarie, mailing, telemktg, offerte speciali, fiere, eventi, pubblicità tradizionali). Inoltre, di ogni attività mktg vengono tracciate tutte le caratteristiche (responsabili dell'azione e organizzazioni coinvolte, costi, obiettivi, target) ed i risultati attesi e gli esiti ottenuti.

eXtend Sales è il modulo applicativo che consente di automatizzare l'operatività della Direzione Commerciale e della forza vendite. L'applicazione può essere utilizzata in modalità off-line ed on-line e permette di inserire/aggiornare le anagrafiche dei clienti, consultare i dati aggiornati relativi a giacenze di prodotto, listini, sconti, situazione contabile dei clienti, fidi, storico ordini, ddt e fatture. Permette agli agenti di emettere offerte ed inserire ordini, gestire Canvass e condizioni di sconto/omaggi all'interno dei margini della propria autonomia. Particolare attenzione è rivolta agli aspetti di sicurezza e riservatezza, per cui l'accesso alle operazioni e alle consultazioni è definito in base al profilo utente.

eXtend Customer Service è il modulo per la gestione dei processi di Post Vendita che permette il trattamento di tutte le richieste di assistenza dei clienti. Nello specifico consente di registrare ogni chiamata (per utente, per prodotto, per direzione, etc.), associare la chiamata al tipo di servizio previsto da eventuali contratti di assistenza o garanzia, assegnare il problema alle persone preposte alla risoluzione, tracciare l'evoluzione del problema fino a chiusura, monitorare il livello di servizio (tempi di risposta e di chiusura delle chiamate), attivare eventuali processi contabili per la fatturazione, realizzare una Knowledge Base utile per la consultazione e la condivisione di conoscenze tra gli operatori del Customer Service e, se del caso, tra gli utenti.

eXtend CRM SUITE

- ▶ Controllo completo del mercato
- ▶ Automazione della gestione clienti
- ▶ Azioni mktg su contatti mirati
- ▶ Efficacia delle azioni commerciali
- ▶ Elevata qualità del Servizio Clienti



Var Group mette a disposizione tutte le applicazioni per gestire in modo completo la relazione dell'azienda con il proprio mercato.

Le applicazioni CRM sono disponibili anche in modalità ASP sollevando i nostri clienti dalla gestione della infrastruttura