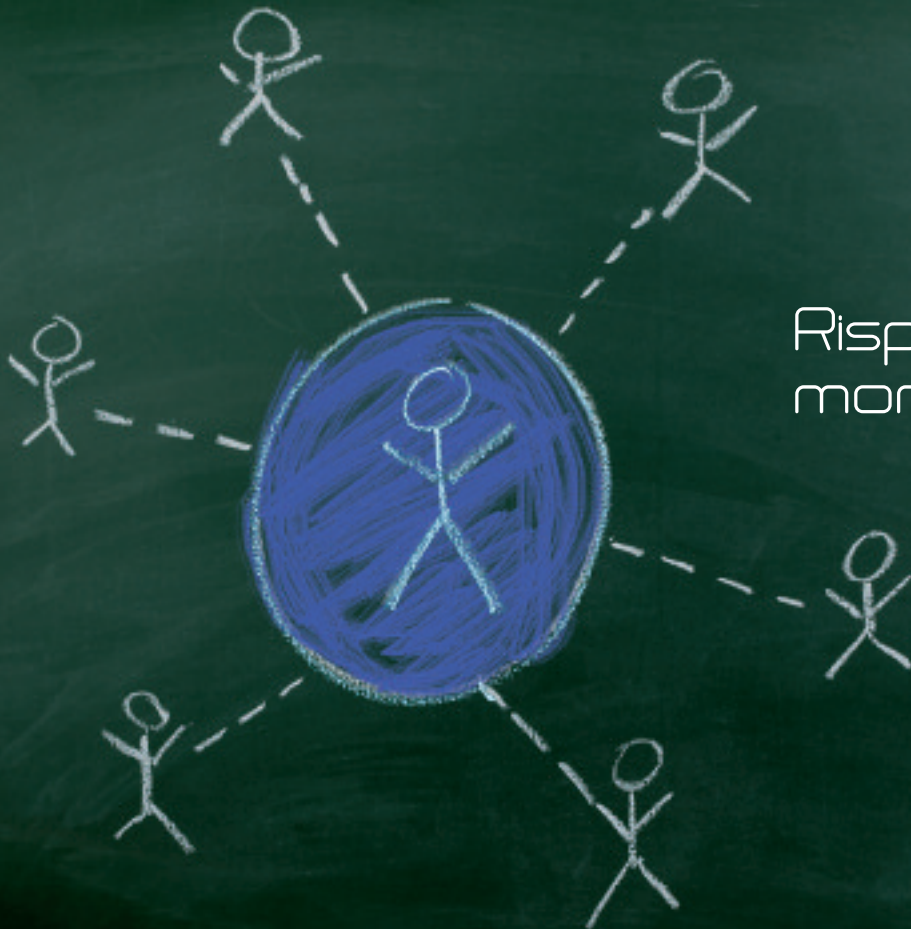




Contact Pro 2011



Risposte giuste al
momento giusto



CRM
Database
Marketing
Telemarketing
Contact
Management

www.sysman.it



Contact Pro 2011, la soluzione per il CRM, contact management, telemarketing e gestione del marketing database

Non importa quale sia la ragione per cui sceglierete Contact Pro, sappiate che le sue funzionalità e la semplicità con cui sarà possibile gestire le vostre esigenze di business non vi faranno mai rimpiangere la decisione presa.

Contact Pro si farà amare dai vostri venditori grazie alla perfetta integrazione con il client di posta elettronica Outlook che renderà possibile, tra l'altro, la sincronizzazione dell'agenda dei loro telefoni cellulari e la memorizzazione nel database centralizzato delle email più importanti.

Per non parlare poi degli operatori di telemarketing, che grazie all'interfaccia intuitiva potranno finalmente gestire campagne telefoniche di successo con semplicità ed immediatezza, monitorando con precisione obiettivi e risultati. Ed infine abbiamo pensato anche ai responsabili delle strategie di marketing, che potranno accedere alla moltitudine di dati memorizzati nel database di marketing, utilizzando uno strumento intuitivo di business intelligence e di reportistica.

Con Contact Pro 2011 organizzare le attività di contact management, telemarketing e direct email diventerà semplice come non lo è mai stato, regalando all'azienda la grande opportunità di implementare con la velocità richiesta dal mercato di oggi le strategie più vincenti.



Contact Pro 2011 per il Reciprocal CRM



Reciprocal CRM è una nuova filosofia di CRM dove tutti gli attori coinvolti nei processi aziendali beneficiano "reciprocamente" dell'aumento del business generato semplicemente seguendo le linee guida della piattaforma installata.

La filosofia di **Reciprocal CRM** prevede la circolazione continua di informazioni legate al proprio cliente o prospect incrociate con i processi operativi dell'azienda e condivise da tutte le strutture dell'azienda.

Informazioni che nella nuova accezione del CRM possono nascere spontaneamente dai nuovi social channel o attraverso processi aziendali codificati nelle strutture di marketing, support e sales (dati che normalmente vengono intercettati da ogni organizzazione commerciale ma che, per mancanza di infrastrutture dedicate, vengono disperse e con loro il valore fondamentale che rappresentano).

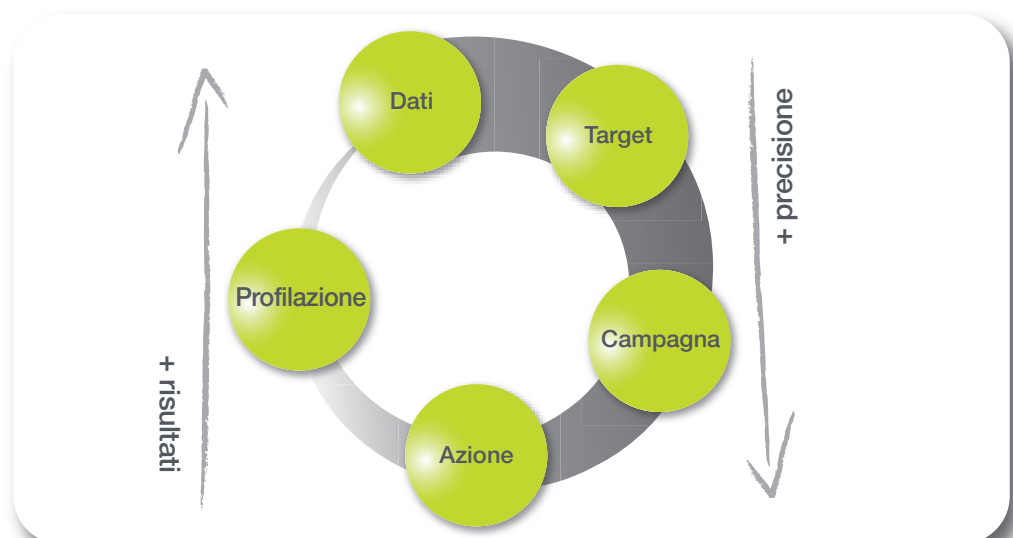
Perché investire nella filosofia di Reciprocal CRM?

Le domande che più comunemente ci vengono sottoposte dai nostri interlocutori, tipicamente le figure aziendali responsabili in prima persona della generazione del business, sono:

- ▶ come faccio ad organizzare, gestire e mantenere nel tempo il database dei miei clienti o prospect (database di marketing)?
- ▶ come fanno i venditori a visualizzare e completare le informazioni in esso contenute?
- ▶ come possiamo misurare i risultati prodotti dalle iniziative marketing?
- ▶ è possibile automatizzare i processi di marketing e vendita su ogni singolo cliente o prospect in base ai suoi comportamenti (andamento del venduto, sviluppo dei processi di acquisizione)?
- ▶ come potremmo, attraverso iniziative di marketing mirate, migliorare lo sviluppo commerciale della rete di vendita?
- ▶ come riusciamo a fidelizzare i clienti e soddisfare con prontezza le loro esigenze?
- ▶ come faccio ad implementare una campagna di email marketing e verificare la sua redemption?

Per rispondere a queste domande abbiamo reso disponibili un insieme di soluzioni che permettono di presidiare un processo completo di CRM, garantendo, nel minor tempo e costo possibili, risultati di successo e lo sviluppo del mercato con intelligenza ed efficienza.

Responsabili Marketing, funzionari di Vendita e gli stessi clienti, grazie alla filosofia di **Reciprocal CRM** diventano attori di uno stesso processo capace di generare efficienza, efficacia e aumento continuo del business generato.





Principali Benefici

Tempi certi

I 200 anni uomo investiti, che rappresentano la stima del tempo di sviluppo della piattaforma Contact Pro e le oltre 500 installazioni solo in Italia, sono a garanzia di una soluzione totalmente parametrica in grado di garantire tempi certi di implementazione e progetti rapidi con un budget di spesa molto contenuto.

Accesso facilitato alle applicazioni

Interfaccia intuitiva, veloce e personalizzabile; l'applicativo si adatta alle abitudini dell'utilizzatore e non viceversa, facendosi apprezzare e soprattutto utilizzare.

Multi canale e multi dispositivo

Accesso alle informazioni da più dispositivi e canali (tablet PC, smart phone e web), sviluppato appositamente per soddisfare il personale di vendita sia stanziale che nomade (Mobile CRM).

Processi retro azionati

I processi di business sono continui e retro azionati.

Sono in grado di guidare il personale commerciale (marketing e vendite) nell'esecuzione delle attività più produttive, migliorando così l'efficienza del business generato.

Social CRM

Le informazioni nativamente contenute nel database di marketing sono integrate con quelle disponibili nei siti di social networking (linkedin, facebook, ecc.) o di banche dati (pagine bianche, pagine gialle, google map, ecc.), ampliando notevolmente le capacità di penetrazione commerciale.

Integrazione

Gli strumenti di utilizzo comune (Outlook, Word, Excel, sistemi gestionali, ecc.) vengono riconosciuti come standard e per tale motivo integrati nativamente nella piattaforma che potrà così collocare senza "traumi", adattandosi alle metodologie operative acquisite da suoi utilizzatori.

Tracciabilità e reporting

I responsabili marketing potranno finalmente conoscere la redemption delle loro campagne, capire cosa hanno prodotto in termini comportamentali presso i destinatari per migliorare nel tempo la loro efficacia.



Per ogni tua idea ne abbiamo una noi

Grazie a Contact Pro ogni azienda può investire efficacemente ed in modo estremamente semplice sul patrimonio più importante: i propri clienti.

Le attività di CRM, database di marketing, telemarketing e contact management, se sapientemente gestite attraverso un sistema professionale come Contact Pro diventano strumenti ottimali ed economicamente convenienti per il raggiungimento di obiettivi quali la ricerca di nuovi clienti e di nuovi mercati, la fidelizzazione dei clienti precedentemente acquisiti, nonché l'efficace gestione della propria forza vendite.

Adottare una piattaforma di CRM significa anche poter gestire attraverso un'unica interfaccia tutti i dati disponibili in azienda, significa segmentare e lanciare con precisione nuove iniziative commerciali e implementare tecniche di Business Intelligence indispensabili per competere con successo nel mercato.

Per questo motivo Sysman ha sviluppato e continua ad implementare Contact Pro, il miglior software oggi disponibile per la gestione delle attività necessarie a raggiungere gli obiettivi sopra descritti e rivolto specificatamente a supportare ed implementare le seguenti di attività di processo:

- ▶ Database di marketing.
- ▶ Outbound telemarketing.
- ▶ Inbound telemarketing.
- ▶ eMail marketing.
- ▶ Mail marketing.
- ▶ Campaign manager.
- ▶ Normalizzazione.
- ▶ Deduplica.
- ▶ Social CRM.
- ▶ Mobile CRM.
- ▶ Business Process Management.
- ▶ Automatic eMail distribution.
- ▶ Help Desk.
- ▶ Business Intelligence.
- ▶ Sales Force Automation.

Attività fondamentali per presidiare i seguenti processi:

- ▶ Presidio di processi commerciali e di lead management.
- ▶ Gestione numeri verdi.
- ▶ Gestione agenda appuntamenti forza vendite.
- ▶ Organizzazione di eventi, seminari e fiere.
- ▶ Gestione campagne di sottoscrizione /rinnovo abbonamenti.
- ▶ Supporto tecnico (Help Desk) e commerciale.
- ▶ Data entry per acquisizione ordini, schede di valutazione, ecc.
- ▶ Acquisizione e qualificazione database clienti e prospect.
- ▶ Normalizzazione indirizzi e deduplica anagrafiche.
- ▶ Campagne personalizzate di mailing - faxing - emailing - SMS.
- ▶ Acquisizione di informazioni disponibili nei social network, blog e forum.

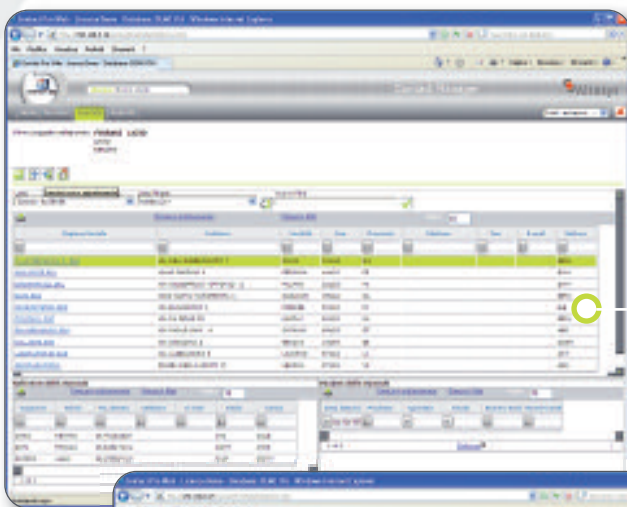
Semplice ed efficace



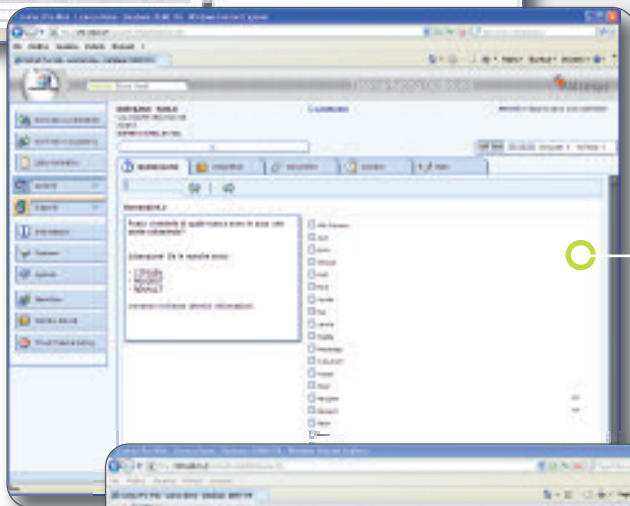
Ogni utente aziendale avrà l'interfaccia ideale

Contact Pro conosce i suoi utenti, le loro abitudini e le loro necessità.

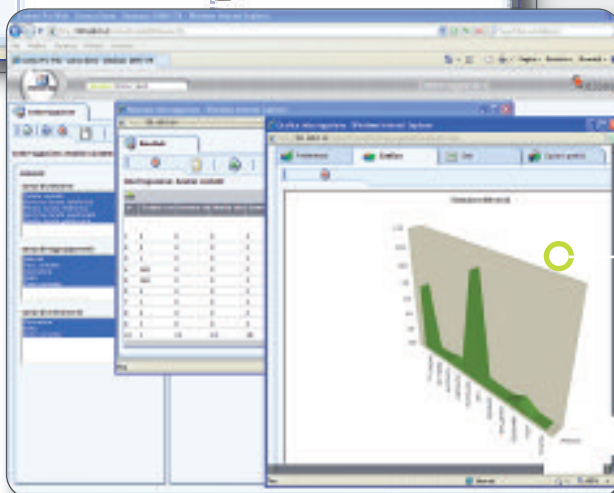
Nulla è stato dato per scontato, abbiamo studiato le necessità di accesso ai dati espresse dalle reti commerciali, l'esigenza imprescindibile di sicurezza e velocità nella gestione delle attività telefoniche evidenziate dagli operatori di contact center e da questo sono nate interfacce perfette per i loro utilizzatori.



Ambiente di Contact Management



Ambiente di Telemarketing



Ambiente di reporting e analisi



Qualsiasi cosa tu faccia,
ti aiutiamo a farla al meglio

TRE configurazioni per TRE diversi CRM...
adesso anche cloud!

Per soddisfare le diverse necessità dei propri clienti, Contact Pro è disponibile in TRE diverse configurazioni, Business, Extended Server e Ready cui poi si sommano un gran numero di moduli, per ampliarne la gamma di funzionalità. Contact Pro inoltre per tutte e 3 le versioni ha la possibilità di gestire infiniti database contemporaneamente.

Contact Pro Business

La configurazione Business di Contact Pro è la soluzione migliore per gestire in modo efficace le proprie attività di database marketing, telemarketing e contact management pur contenendo le spese. Collegandosi nativamente via ODBC a qualsiasi RDBMS, Contact Pro Business fa della semplicità la propria forza: flessibile ed intuitivo permette alle aziende o ai call center di introdurre una prima efficace soluzione con la garanzia di poterla aggiornare in futuro alla più completa versione Extended.

Contact Pro Extended Server

La configurazione Extended Server di Contact Pro è stata studiata appositamente per tutte quelle aziende che necessitano di un'efficace integrazione tra Contact Pro ed i propri database, sfruttando appieno le funzionalità legate al database management.

Extended Server è quindi la configurazione adatta per le aziende che vogliono attivare un sistema di database marketing che possa agevolmente "colloquiare" con gli altri sistemi aziendali, o per call center che hanno esigenze di gestire modelli dati molto complessi.

Contact Pro Ready

Grazie a Contact Pro Ready, la soluzione CRM per il Reciprocal CRM on the cloud, ogni azienda avrà la possibilità di beneficiare di tutte le funzionalità di Contact Pro senza nessuna necessità di infrastruttura tecnologica e di personale IT dedicato.



Contact Pro
Ready

la soluzione CRM On Demand di Sysman

Ø infrastruttura +
Ø investimenti +
Ø competenze tecniche +
Ø tempo di installazione =

Contact Pro Ready

Contact Management

ToDoList

Gestione clienti e prospect

Personalizzazione maschere anagrafiche

Agenda appuntamenti

Invio eMail

Icalendar su Microsoft Outlook

Integrazione con Exchange

Generazione stampe

Interrogazioni/analisi

Link Web

Mobile CRM

Social CRM

Call e Contact Center management

Telemarketing Outbound

Telemarketing Inbound

Campagne DEM (Integrazione Asterisk e TAPI)

Data entry

Telefonia click to call

Query e segmentazioni

Personalizzazione Questionario

Import ed Export dei dati

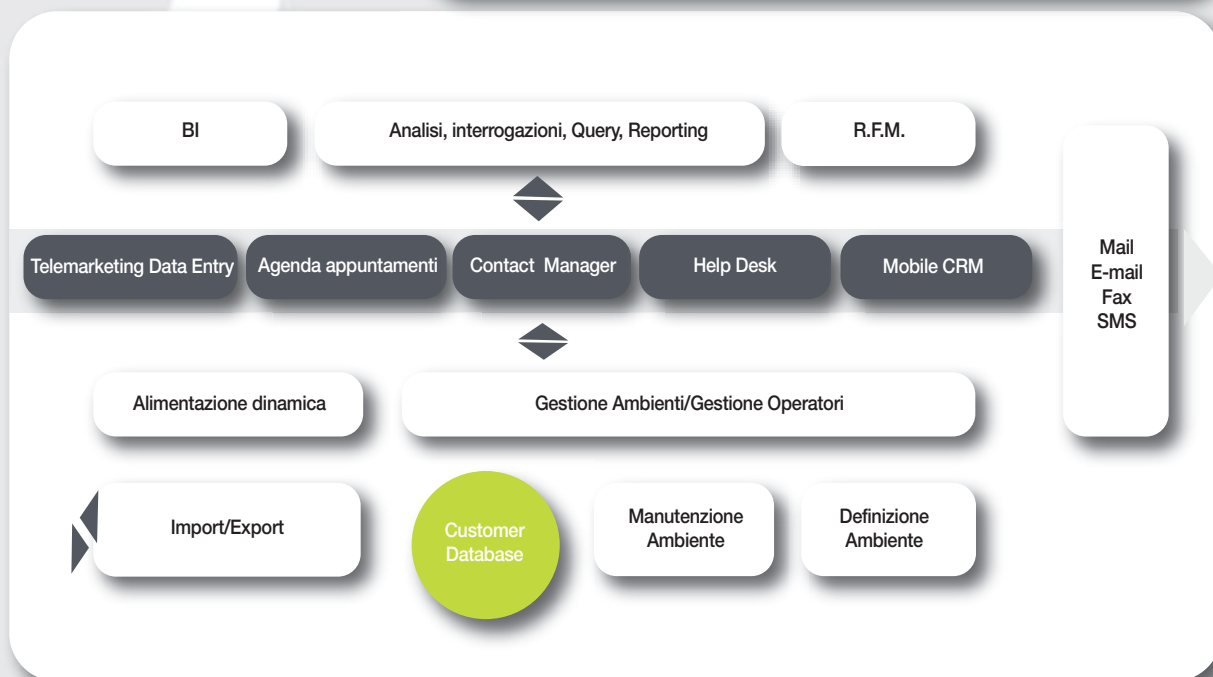
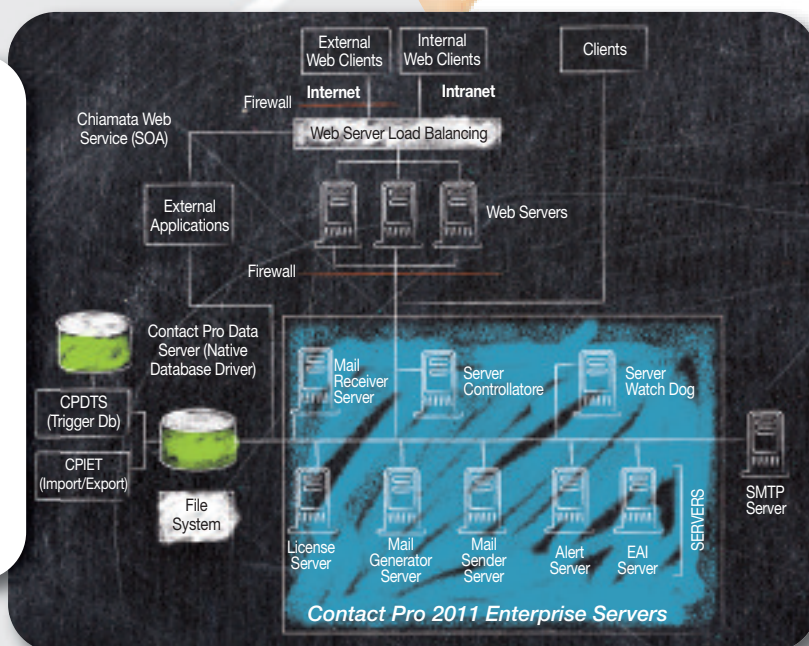
Gestione Knowledge Base

Gestione completa in remoto di funzionalità di campaign management

Presidio completo dei processi e dei canali



Contact Pro garantisce la possibilità di adeguarsi con semplicità a tutti i processi di business aziendali implementati, integrandosi perfettamente con tutti i canali di comunicazione utilizzati. Attraverso i moduli funzionali sarà possibile implementare tutto quello che serve, con flessibilità e con il giusto budget per ogni applicazione.



Contact Manager

Il modulo Contact Manager consente l'accesso web ai dati aziendali alle organizzazioni gestionali e di vendita dislocate sul territorio. Permette di accedere alle agende centralizzate, sincronizzare gli appuntamenti ed i contatti con il client di posta normalmente utilizzato (Outlook o Lotus Notes), verificare la storia di un cliente o di un prospect, ottimizzando così la gestione delle attività commerciali. Il modulo Contact Manager consentirà l'importazione di eMail nel database centralizzato permettendo l'importante storicizzazione dei dati più rappresentativi di una storia tra il client/prospect e l'azienda (offerte, progetti, contratti, ecc.). Attraverso l'Agenda condivisa di Contact Pro è possibile gestire tutte le attività dei propri agenti, venditori e/o commerciali, direttamente dalla sede centrale e in tempo reale, eliminando per sempre il fastidioso effetto di sovrapposizione degli impegni della rete di vendita. Sostituiti algoritmi di georeferenziazione sono in grado di "suggerire" la data migliore nella quale fissare un appuntamento, ottimizzando così la gestione quotidiana dei percorsi.



Il modulo R.F.M.

Il modulo R.F.M. è il modo migliore che possiate trovare per suddividere il vostro database tra clienti che compreranno e clienti che potenzialmente non compreranno, per scoprire su chi puntare le vostre campagne, senza sprecare le vostre risorse inutilmente. Ogni utente viene catalogato in base alla data dell'ultimo acquisto (Recency), la frequenza d'acquisto (Frequency) e il valore monetario degli acquisti (Monetary). Questo sistema permette la migliore segmentazione di qualsiasi database, garantendo la perfetta conoscenza delle reali possibilità che avranno le vostre campagne di ottenere i risultati sperati.

Call Center

Ideato per ottimizzare qualsiasi campagna di marketing, Contact Pro trova nel call e contact center il suo ambiente naturale, dove ogni potenzialità della piattaforma viene sfruttata al massimo.

Il modulo Call Center di Contact Pro è in grado di gestire in maniera perfetta l'integrazione con i più diffusi server CTI e centrali telefoniche garantendo l'utilizzo ottimale degli operatori.

Contact Pro è in grado di automatizzare le chiamate in attività inbound e outbound, anche attraverso l'utilizzo di motori automatici predittivi.



TAPI compatibile



Asterisk



Mobile CRM

Grazie al modulo di Mobile CRM, è possibile collegarsi in modalità sincrona o asincrona a Contact Pro: la trasmissione dei dati verso la sede e l'aggiornamento delle anagrafiche può avvenire sia tramite la culla, quando l'operatore rientra in sede sia via telefono cellulare o smart phone. Il valore aggiunto della tecnologia sviluppata è la possibilità di caricare a priori l'applicativo sul proprio dispositivo palmare, lavorando su memorie il più possibile contenute, con una riduzione al minimo delle risorse utilizzate nel processo di sincronizzazione con gli applicativi aziendali centralizzati, soprattutto intermini di banda.

Deduplica

Basare la propria attività su un database "sporco" significa rischiare di sprecare il doppio delle risorse per ogni contatto, o forse più. Partendo dall'idea che il database marketing possa funzionare efficacemente solo in presenza di un database "pulito" e ben organizzato, Sysman ha progettato il modulo Deduplica, che permette di evidenziare, ed eventualmente eliminare, i prospect doppi, o anche solo sospettati tali.

Normalizzatore

La presenza di un indirizzo errato è uno dei problemi più sentiti, e purtroppo più comuni, per chi effettua regolarmente operazioni di mailing e per chi tratta continuamente dati. Per questo motivo, Sysman ha sviluppato un proprio modulo Normalizzatore, integrabile con la gestione del database di Contact Pro, in grado di effettuare una verifica costante degli indirizzi nel database, trasformandoli nella forma corretta, già dal momento della loro immissione. 15 anni di mappatura delle vie italiane e l'integrazione con le più importanti basi dati (Poste Italiane, ISTAT, uffici tecnici comunali, ecc.) rendono questo strumento quanto di più completo e sofisticato oggi disponibile.

Business Intelligence

Il modulo di Business Intelligence è uno strumento estremamente potente di analisi multi dimensionale dei dati contenuti nel database di marketing. Progettato a misura di utente, utilizzabile con estrema velocità, consente di analizzare i dati e creare report come e quando si vuole, sempre in modo professionale, lavorando in modo semplice ed intuitivo come in Microsoft Excel, ma con la potenza di uno strumento di Business Intelligence. La reportistica generata potrà essere pubblicata all'interno di uno specifico portale web o inviata agli utenti a mezzo eMail.

Social CRM

Per soddisfare l'esigenza del "conoscere" prima di "agire", Sysman ha integrato i dati disponibili nei principali siti di social networking, LinkedIn e Facebook, con quelli presenti nel marketing database aziendale producendo così una somma di informazioni che avranno la capacità di rendere un venditore enormemente più performante. Nel marketing database aziendale, infatti, si troveranno tutti i dati relativi alla storia contabile di una determinata azienda, ordini, fatture, ecc., mentre nei siti di social networking sarà possibile reperire tutte le informazioni relative alle persone con cui non vi è mai stato nessun contatto, la loro storia, le principali informazioni di profilo per poi magari scoprire che attraverso contatti comuni è possibile essere introdotti con successo. Inoltre, gli strumenti di diffusione delle informazioni di cui Contact Pro dispone, potranno essere utilizzati per stabilire un canale di comunicazione con le community del web.

AED

Il modulo AED aumenta sensibilmente la produttività degli utenti di Contact Pro gestendo il corretto smistamento delle eMail.

Ad oggi nella realtà dei contact center circa la metà dei contatti degli operatori provengono dal canale eMail ed è per questo motivo che è di fondamentale importanza l'utilizzo di strumenti intelligenti come Automatic Email Distribution (AED) che consente una flessibilità di gestione del carico di lavoro degli operatori consentendo un aumento della loro produttività. Il Modulo AED garantisce una riduzione dei costi operativi oltre all'inclusione automatica dell'eMail nei processi di business e la sua catalogazione, per successive necessità, nel database di marketing. AED apprende dall'esperienza, imparando automaticamente evoluzioni nella struttura e nelle strategie di smistamento aziendali.



Non importa quale sia l'attività della vostra azienda, Sysman con più di 20 anni di esperienza nell'implementazione di soluzioni per il CRM, ha acquisito le competenze fondamentali per comprendere con precisione il modello di business dei principali settori economici.

Conosciamo le vostre esigenze, i vostri obiettivi, i processi di business che garantiscono il successo delle iniziative.

Abbiamo studiato e siamo stati capaci di introdurre nelle nostre soluzioni software tutte le funzionalità necessarie per portare al successo, e in tempi ridotti, le aziende che si affidano a noi.

Assicurazioni

Banche

Credito al Consumo

Automobilistico e Mezzi Industriali

Contact Center in Outsourcing

Editoria, Stampa e Direct Marketing

Imprese IT / High-Tech / Elettronica

Onlus e Associazioni

Pubblica Amministrazione

Retail / Franchising

Servizi Commerciali e Turistici

Trasporti

Utilities / Municipalizzate

Vendite telefoniche e per catalogo

Centinaia di storie di successo con Contact Pro



... e 500 altre ancora.



 Sysman

www.sysman.it

Numero Verde
800-017139

Sysman Srl - Via Ivrea, 75 - 10016 Montalto Dora (Torino)
Tel. 0125.652411 - Fax 0125.652392 - info@sysman.it