



CRM Imprese

Imprese commerciali e reti vendita

Eventi Formativi

La gestione delle informazioni su CRM in materia di servizi idrici all'utenza

EDIZIONE del 24 Novembre 2015

Presso Consac Gestione Idriche S.p.A. - Via Ottavio Valiante, 30 - 84078, Vallo della Lucania (SA)

ORARIO: dalle 9.00 alle 13.00

SOMMARIO DEGLI INTERVENTI

L'avvio e la gestione del rapporto contrattuale

Organizzazione e controllo degli standard di servizio: il rispetto delle tempistiche fissate nella carta dei servizi

La trasversalità dei processi: integrazione CRM con email marketing e soluzioni informatizzate

Acquisizione "multicanale" delle istanze; apertura ticket; lavorazione istanze; chiusura ticket

- Attivazione Servizi
- Gestione Contrattualistica
- Disattivazione Servizi
- La gestione delle informazioni all'utenza

RELATORI E DOCENTI

Aldo Borelli

Michael Campurra

Alessandro Rossi

Delegato CRM KIBSLAB - Coordinatore

SEDI E MODALITÀ DI EROGAZIONE

Soggetto Attuatore



EDIZIONE: In Aula dalle ore 9.00 – 13.00

SESSIONI: • A seguire nel pomeriggio dalle 14.00 alle 18.00

- On Line (moduli da 2h) con prenotazioni settimanali

entro dicembre 2015

DESTINATARI

Addetti front office e back office uffici Utenza, Reclami, Recupero Credito

Centro Elaborazione Dati

Responsabili Funzione Utenza

Operatori Reparto Utenza

Centro Segnalazione Guasti

Personale amministrativo

1 di 2

OBIETTIVI

Le applicazioni di Sales Force Automation (SFA) supportano l'automazione delle attività di vendita, i servizi di assistenza con i relativi processi e responsabilità tecnico amministrativa.

Le funzionalità di base del CRM comprendono account, contatti e gestione delle opportunità, tracciabilità dell'intero processo di sviluppo della relazione con il cliente, a partire dal Lead (primo contatto con un potenziale cliente) fino all'emissione di un'offerta, nonché al rapporto contrattuale di servizio.

L'implementazione dei moduli Vendita, Service e Marketing di Microsoft Dynamics CRM permette la gestione condivisa delle informazioni e dei Contatti a supporto dei Manager per monitorare la Pianificazione delle Attività della Rete di Servizi, anche mediante dispositivi Mobile.

CONTENUTI

Gestione del Marketing

Automazione del Marketing a supporto delle reti di vendita i servizio

Gestione condivisa delle informazioni e dei Contatti a supporto dei Manager di Front Office e Back Office

Monitoraggio della Pianificazione delle Attività, anche mediante dispositivi Mobile

Pianificazione di Appuntamenti e Visite

Gestione del servizio e Customer Care

Gestione completa dei processi di Trouble Ticketing

Flussi escalation e routing

Motore di ottimizzazione e schedulazione dei servizi

Risoluzione di segnalazioni e reclami da parte dell'utenza, pervenuti tramite i vari canali di contatto (Telefono, E-Mail, Fax, Intranet, URP)

Inserimento, escalation, gestione e chiusura richieste di assistenza dell'utenza esterna (casi) tramite code di lavorazione

Logging e tracing delle tempistiche di inserimento, lavorazione e chiusura casi.

- Passaggi di stato del caso
- Passaggi di coda
- Posizione attuale del caso