



CRM Imprese Ordini Professionali Eventi Formativi

La digitalizzazione dei processi negli Studi Professionali e negli Ordini Professionali mediante CRM

EDIZIONE DEL 17 DICEMBRE 2015

*Presso Ordine dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili della
Provincia di Caserta*

Via Galilei,2 - 81100 Caserta (CE)

ORARIO: dalle 15:00 alle 19.00

SOMMARIO DEGLI INTERVENTI

Il CRM e le opportunità professionali

Processi Informatizzati e Flussi Documentali

Tracciabilità e Rintracciabilità di Istanze, Procedimenti e Servizi

Integrazione CRM con:

- CRM Procedo
- Protocollo Informatico
- Contabilità Finanziaria

Il CRM e la Firma Grafometrica

RELATORI E DOCENTI

Aldo Borelli

Nataly Garofoli

Alessandro Rossi

Delegato CRM KIBSLAB - Coordinatore

SEDI E MODALITÀ DI EROGAZIONE

EDIZIONE: In Aula dalle ore 15:00 – 19:00

Soggetto Attuatore



SESSIONI: On Line (moduli da 2h e 4h)
con prenotazioni settimanali

entro gennaio 2015

DESTINATARI

Iscritti all'Albo e al Tirocinio

Consiglieri Segretari e Tesorieri

Tecnici di assistenza e gestione procedure

Responsabili funzionali

Personale amministrativo

Consulenti

1 di 2

OBIETTIVI

Le funzionalità di base del CRM comprendono clienti, 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 proposte ed offerte.

E' possibile la tracciabilità dell'intero processo di assistenza al cliente, a partire dal acquisizione della segnalazione (multicanale) fino alla risoluzione del ticket di assistenza, nonché alla rendicontazione dei livelli di servizio.

La Digitalizzazione dei processi permette di automatizzare gli iter procedurali di Studi Professionali, di Società di consulenza e Ordini Professionali attraverso gli strumenti offerti dalla tecnologia CRM. Applicazioni di gestione delle relazioni completamente integrate al fine di conseguire un'efficace comunicazione che, a partire dalle informazioni già disponibili, consentano il rapido aggiornamento e la condivisione per valorizzare e patrimonializzare la propria Banca Dati.

CONTENUTI

Gestione del Marketing

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

Gestione completa dei processi di Assistenza

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

Il CRM PROCEDO per gli Ordini professionali

L'integrazione del CRM con

- Protocollo Informatico
- Contabilità Finanziaria