



## **CRM Imprese Ordini Professionali Eventi Formativi**

*Con il patrocinio morale Ordine dei Dottori  
Agronomi e dei Dottori Forestali della  
Provincia di Salerno*

### **Il CRM nel settore Vendite e Post Vendita: Sales Force Automation e Service**

*EDIZIONE del 16 Marzo 2016*

*Presso Ordine dei Dottori Agronomi e dei Dottori Forestali della Provincia di Salerno  
Via Ligea, 112 - 84121 Salerno*

*ORARIO: dalle 15:30 alle 19:30*

#### **SOMMARIO DEGLI INTERVENTI**

Gestione delle vendite: pianificazione, attuazione e rendicontazione

Pianificazione e monitoraggio delle Reti e degli Obiettivi di Vendita

Gestione del Post vendita in termini di acquisizione "multicanale" delle istanze, gestione completa del ticket, comunicazione verso il cliente e SLA di servizio.

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

#### **RELATORI E DOCENTI**

Aldo Borelli

Marcello Murino

Alessandro Rossi

Delegato CRM KIBSLAB - Coordinatore  
Presidente Ordine dei Dottori Agronomi e dei  
Dottori Forestali della Provincia di Salerno  
R&S Management S.p.A.

#### **SEDI E MODALITÀ DI EROGAZIONE**

*Soggetto Attuatore*



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

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

entro Marzo 2016

#### **DESTINATARI**

Iscritti all'Ordine Professionale

Responsabili di Azienda

Consulenti Aziendali

**La partecipazione al seminario dà diritto all'acquisizione di 1 credito formativo per ogni ora di effettiva presenza fino ad un massimo di 4 crediti formativi.**



La tua  
**Campania**  
cresce in  
**Europa**

## ***OBIETTIVI***

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

Le funzionalità SFA 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.

Le funzionalità Service di base del CRM comprendono account, contatti e gestione dei Contratti di servizio, tracciabilità dell'intero processo di assistenza al cliente, a partire dal acquisizione della segnalazione (multicanale) fino alla risoluzione del ticket, nonché alla rendicontazione delle SLA 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 e Consultazione delle Anagrafiche dei Clienti e dei Potenziali Clienti

Navigazione e consultazione, Ricerche semplici ed avanzate.

Strumenti analitici: Visualizzazioni, Grafici, Report e Dashboard

Registrazione e Consultazione degli Impegni relativi alle Aziende, Contatti e Lead (Attività, Telefonate,

Appuntamenti, Mail)

Gestione completa del Processo di vendita: Qualificazione del Lead, Gestione della trattativa commerciale (Opportunità, Offerta, Ordine)

Strumenti a supporto della vendita: Documentazione di vendita, Competitor.

Gestione dei Listini e dei Prodotti

Gestione completa dei processi di Trouble Ticketing

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

Gestione Contratti e Voci di Contratto

Pianificazione di Appuntamenti e Visite

Flussi di escalation e routing

Knowledge Base: Articoli e FAQ per la risoluzione dei ticket

Firma Grafometrica: applicabilità e esempi

Comunicazioni con il cliente e soggetti coinvolti nel Processo di Vendita e Post Vendita