



Vega

Procedura web-based: CRM.

Gestione CRM (Customer Relationship Management)

VEGA è una procedura web - based, caratterizzata da un utilizzo semplice ed intuitivo, che permette alle aziende di qualsiasi tipologia e dimensione di gestire i contatti e le relazioni con i clienti.

Moduli e Funzionalità

VEGA - CRM(Customer Relationship Management)

FUNZIONALITA'

- * Sistema integrato di posta elettronica
- * Agenda impegni / appuntamenti
- * Cruscotto in tempo reale per le attività in corso e la posta elettronica ricevuta
- * Work-flow procedurale per la gestione di varie tipologie di "pratiche" definibili dinamicamente
- * Architettura delle anagrafiche con :
 - Aziende clienti "consolidati"
 - Aziende clienti "potenziali"
 - Agenti di vendita / rappresentanti
 - Proponenti
 - Nominativi (soggetti o contatti) con aggancio all'azienda di appartenenza
 - Ruoli aziendali
 - Gruppi di nominativi (all'interno della stessa azienda)
- * Assegnazioni ruoli aziendali
- * Gestione della sicurezza
- * Controllo degli accessi e registrazioni sessioni (utente, data e ora dell'accesso)

SISTEMA INTEGRATO DI POSTA ELETTRONICA

- * Sistema centralizzato per la gestione delle caselle e-mail di ciascun utente
- * Possibilità di abbinare e-mail inviate / ricevute a fronte di tipologie di pratiche
- * Abbinamento indirizzi di posta elettronica clienti con l'anagrafica del cliente consolidato/potenziale
- * Ricerca, archiviazione, raggruppamento di e-mail per:
 - Nominativo del contatto
 - Azienda di appartenenza

SICUREZZA

- * Definizione utenti abilitati all'utilizzo della procedura
- * Permission operative per l'accesso differenziato alle varie fasi
- * Definizione di prototipi utenti per la veloce assegnazione delle permission
- * Accesso alla procedura mediante codice utente, password e PIN generato dinamicamente

ATTIVITA'

- * Tipologie di eventi (telefonata, e-mail, incontro, riunione, appuntamento, etc.)
- * Gestione della "pratica" con possibilità di definire, raggruppare ed interrogare tutte le attività inerenti una determinata trattativa commerciale con un cliente (telefonate, e-mail, preventivi / offerte, richieste di sconti, corrispondenza inviata / ricevuta, ecc.). La gestione è basata su work-flow procedurale con tracciatura dell'utente, data e ora di passaggio fase articolato in:
 - inserimento
 - eventuale iter approvativo singolo o gerarchico
 - eventuale inoltro ad altro ufficio
 - definizione step per lavorazioni intermedie
 - esito e chiusura
- * Registro attività
- * Cruscotto con pannello di controllo per l'evidenza delle attività aperte
- * Interrogazione storico delle attività concluse
- * Interrogazioni su attività
- * Reports su attività

AGENDA IMPEGNI / APPUNTAMENTI

- * Calendario con annotazioni degli eventi programmati per orario, giornata, settimana, mese
- * Durata degli eventi definibile graficamente con evidenza della sovrapposizione di eventi
- * Cruscotto riepilogativo degli eventi in corso e programmati in fase di accesso alla procedura
- * Tipologia degli eventi con diversa evidenza in base alla priorità stabilita



Niva Servizi Informatici s.r.l
Via Mazzini, 39
73042 Casarano (Le)
Tel. 0833.330175 - Fax 0833.513257
site: www.niva.it - email: info@niva.it