

*Vtiger – CRM gratuito ad alta potenzialità per
la gestione dei Processi di Vendita e del
Customer Service / Help Desk*

Relatore

Marco Guercio

(m.guercio@e-soft.it)

Giovedì 7 Settembre 2017

Programma

10:00	<ul style="list-style-type: none">• Presentazione della e-Soft• Mauro Lenzi (e-Soft s.r.l.)
10:10	<ul style="list-style-type: none">• L'evoluzione del CRM• Marco Guercio (e-Soft s.r.l.)
10:25	<ul style="list-style-type: none">• Case study: la gestione del Customer Service / Help Desk• L'esperienza di un cliente: Paolo Tibberio (Tecno Logica srl)
10:40	<ul style="list-style-type: none">• Q&A• demo point

Breve presentazione della e-Soft s.r.l.

A cura di

Mauro Lenzi

(m.lenzi@e-soft.it)

La e-Soft

I NUMERI

FONDATA NEL 1999

CONSULENZE IT E SVILUPPO SOFTWARE

15 PERSONE

25.000 ORE /ANNO di SERVIZI

I CLIENTI

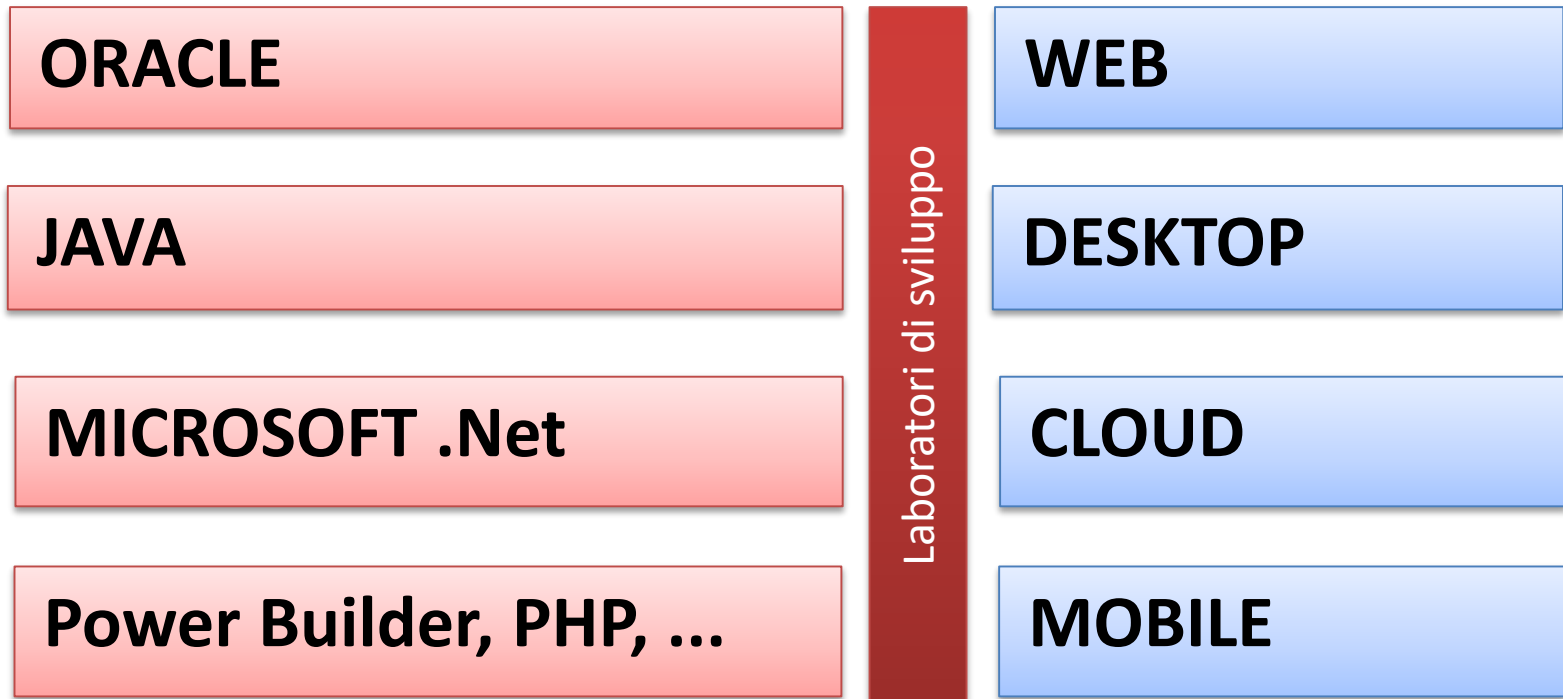
AZIENDE PRIVATE / GDO

PUBBLICA AMMINISTRAZIONE LOCALE

SANITA'

ISTRUZIONE (UNIBO)

Le Tecnologie



Aree di Eccellenza



Area CRM

Team dedicato di persone che curano gli aspetti funzionali, tecnici e commerciali

Marco Guercio, Marco Gasperini, Chiara Gandolfi, Mauro Lenzi, Davide Distefano, Luca Baldi

Soluzioni basate sul CRM Opensource VTIGER

Analisi dei Requisiti del Cliente, Installazione, Configurazione, Formazione, Personalizzazione, Fornitura in Cloud



Solution Provider

Clienti di svariate dimensioni e settori

Dal singolo Agente alla Multinazionale con più di 700 dipendenti

L'evoluzione del CRM

A cura di

Marco Guercio

(m.guercio@e-soft.it)

CRM – Una definizione «Accademica»

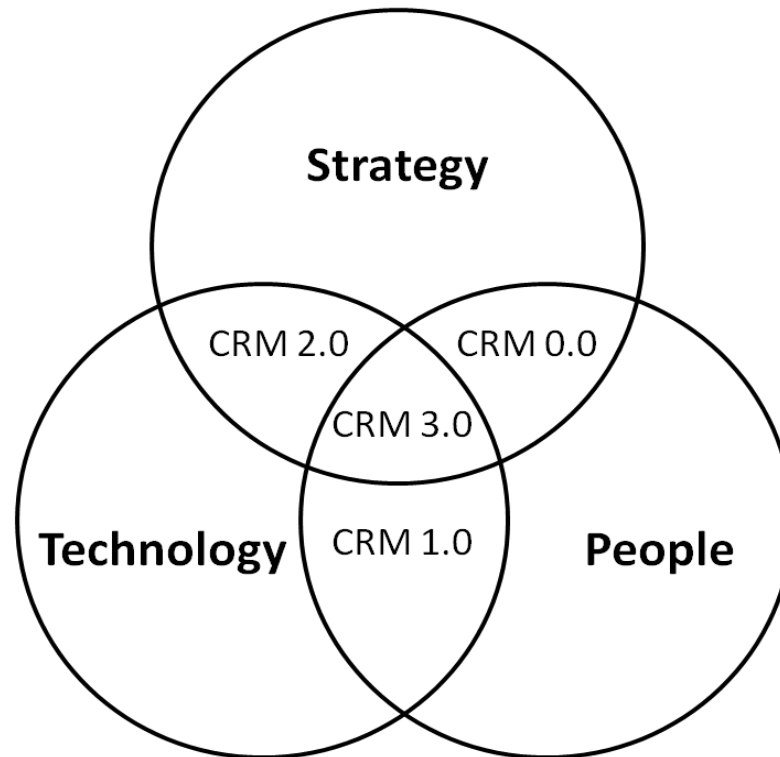
Con il termine **CRM (Customer Relationship Management)** si intende una strategia aziendale che integra concetti e strumenti di marketing, di sistemi informativi e di organizzazione, il cui aspetto caratterizzante è **la gestione della relazione** lungo il ciclo di vita del cliente, ovvero il percorso evolutivo nel tempo della relazione del cliente con l'azienda.

CRM – Una definizione «Elementare»

Il CRM è un programma software che serve a raccogliere e gestire tutte le informazioni della vostra organizzazione (azienda, studio, ...)

Senza perdere tempo a cercare, senza telefonare ai colleghi, le informazioni sono tutte lì al centro, nel CRM, protette da password e disponibili 24 ore al giorno, accessibili anche da Tablet o Smartphone, anche quando siete lontani dall'ufficio!

Evoluzione del CRM



Evoluzione del CRM

CRM 0.0 – enfasi su **Persone e Strategia**

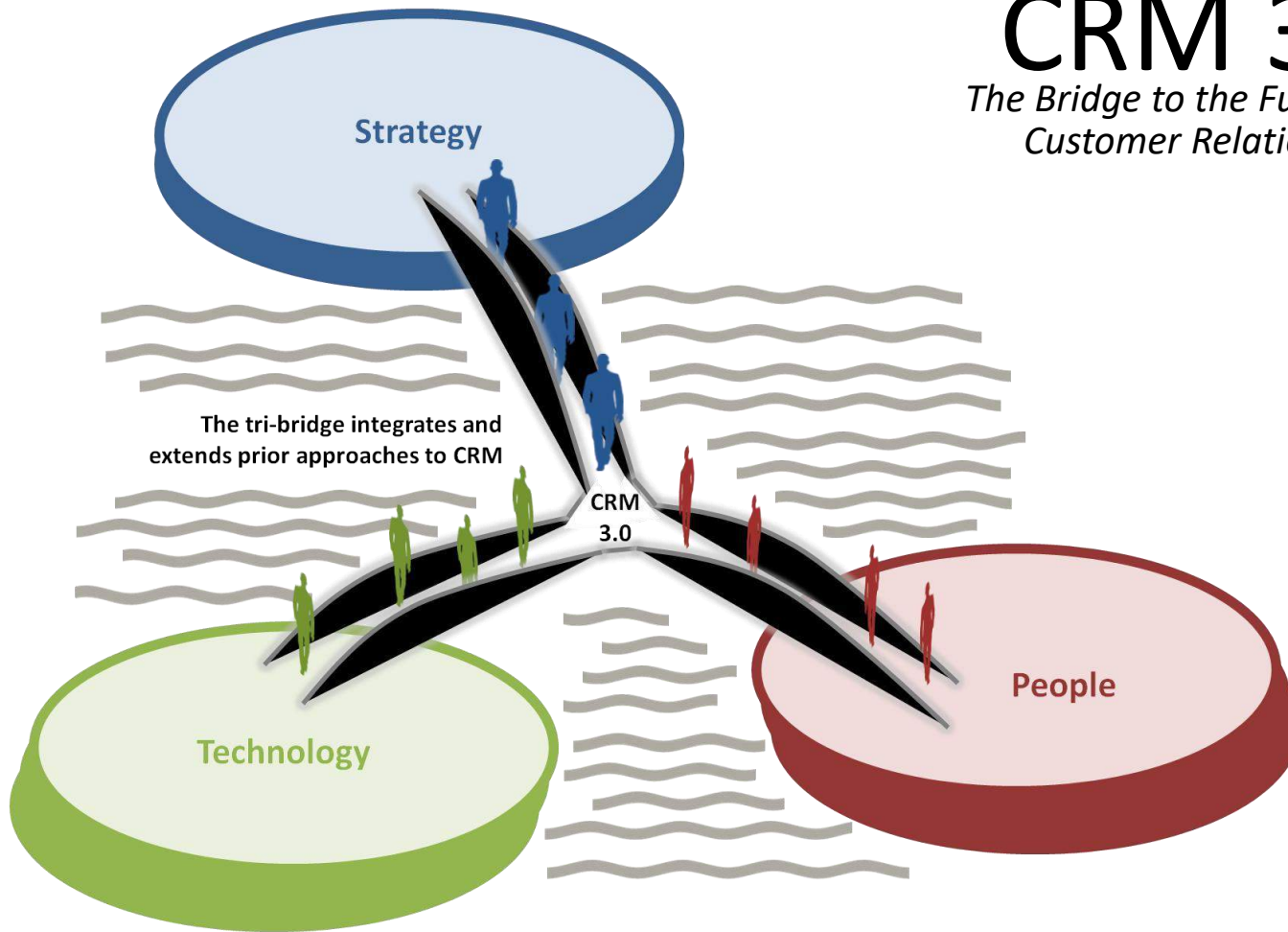
CRM 1.0 – con l'introduzione dei sistemi software focus su Automazione dei Workflow relativi a Lead e Contatti (**Persone e Tecnologia**)

CRM 2.0 – enfasi su **Tecnologia e Strategia**

CRM 3.0 – attenzione paritaria alle tre componenti: **Persone, Tecnologia e Strategia**

CRM 3.0

*The Bridge to the Future of
Customer Relationships*



Fonte: Semplar, LCC

Standardizzazione dei CRM

Per quanto riguarda i sistemi software presenti sul mercato, è opportuno sottolineare che si è ormai arrivati ad una sorta di standardizzazione delle funzionalità presenti nei sistemi CRM, il che ha consentito anche a **soluzioni open source**, ovvero senza costi di licenza, di proporsi come validi antagonisti rispetto alle soluzioni commerciali consolidate, che in precedenza dominavano incontrastate questo mercato.

Cos'è l' Open Source oggi

- «Open Source» non è il software scritto di notte da dei ragazzini
- Per quanto riguarda le P.A., è considerato preferibile rispetto ai software proprietari (CAD – D.Lgs n. 82/2005 – art. 68)
- Va valutato, come per qualsiasi software selection, qual è il fornitore (la community) che lo supporta, e chi fornisce l'assistenza

“Open Source”: definizione

Software liberamente ridistribuibile,
con accesso al codice sorgente
e con la possibilità di creare e distribuire
versioni modificate.

“Open Source”: cosa non è

“Open Source” NON è il software
che si può usare gratis.

Chrome, Skype, Google Docs, Adobe Reader...

Differenti «livelli» di Open Source

“Open Source” spesso si traduce con Software Libero. Le libertà sono quattro:

1. usare il programma
2. copiarlo,
3. disporre del codice sorgente, studiarlo/modificarlo,
4. distribuire le versioni modificate.

Vari livelli di Restrizione in funzione del Tipo di Licenza con cui viene rilasciato.

Open Source «Oggi»

Oggi quindi il software «Open Source» va visto come **una possibile scelta da valutare di volta in volta** sulla base dei requisiti, delle soluzioni, e dei fornitori disponibili

Va valutato il progetto nel suo insieme, la consulenza proposta, l'affidabilità e la manutenibilità nel tempo della soluzione.

CRM Modalità di vendita

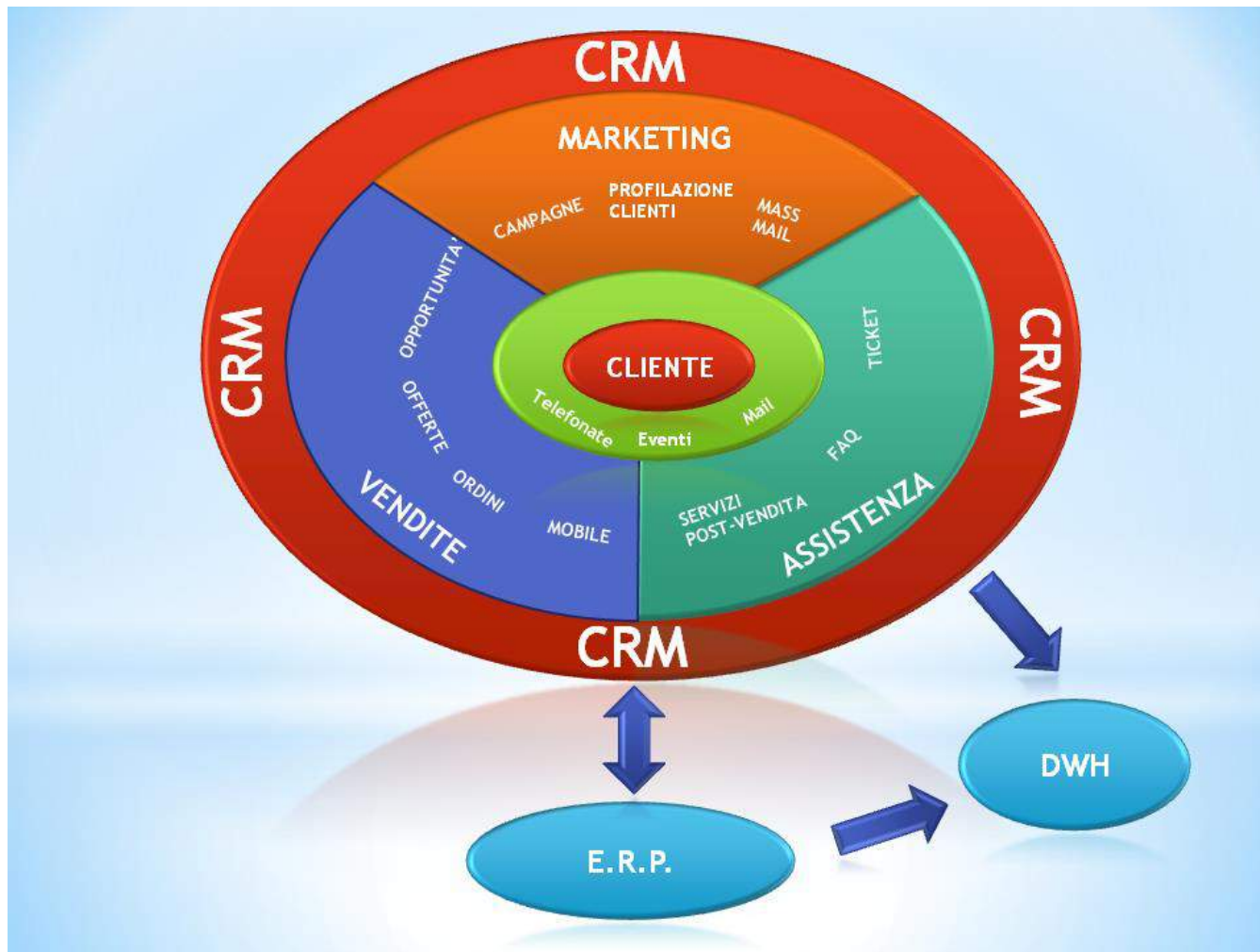
Anche le modalità di vendita sono le più flessibili, dalle installazioni on premise, ovvero in azienda, a quelle cloud, che consentono di diluire i costi nel tempo grazie ad una tariffazione a canoni e azzerano i problemi di start-up e manutenzione del sistema

I fornitori Cloud



Microsoft Azure

CRM – I moduli base



CRM – I moduli base

- Funzioni per **l'organizzazione e la condivisione delle attività** (con la possibilità di definire calendari comuni, condividere documenti, schedulare eventi, assegnare compiti)
- Funzioni per la **gestione delle attività di prevendita** (gestione delle campagne di marketing, invio massivo di e-mail ai potenziali clienti, tracciatura delle risposte)
- Funzioni per la **gestione dell'intero processo di vendita** (opportunità di vendita, offerte emesse, ordini ricevuti, eventuali ordini di acquisto a subfornitori)
- Funzioni per **l'erogazione dei servizi post-vendita** (gestione e analisi delle richieste di assistenza, schedulazione degli interventi sul territorio, Customer Portal)
- Funzioni per **la gestione dei progetti** (rendicontazione progetti, task, milestones, documentazione di progetto)

CRM – Altre caratteristiche

Infine tutti i sistemi offrono anche funzioni per la gestione documentale, organizzando i documenti scambiati con i clienti; comprendono inoltre spesso strumenti di “workflow configurabili”, per l’automazione ad esempio dei processi autorizzativi o per lo scambio di informazioni tra gli utenti.

CRM - Configurabilità

Inoltre i migliori sistemi (sia commerciali che open source) permettono una elevatissima personalizzazione, ed in alcuni casi contengono veri e propri framework di sviluppo, consentendo agli stessi utenti la creazione di nuovi moduli ad hoc.

CRM – A cosa serve

Un sistema CRM offre in definitiva possibilità pressoché infinite di inserire, processare, visualizzare i dati del proprio business, a partire da quelli che sono i suoi elementi base, ovvero:

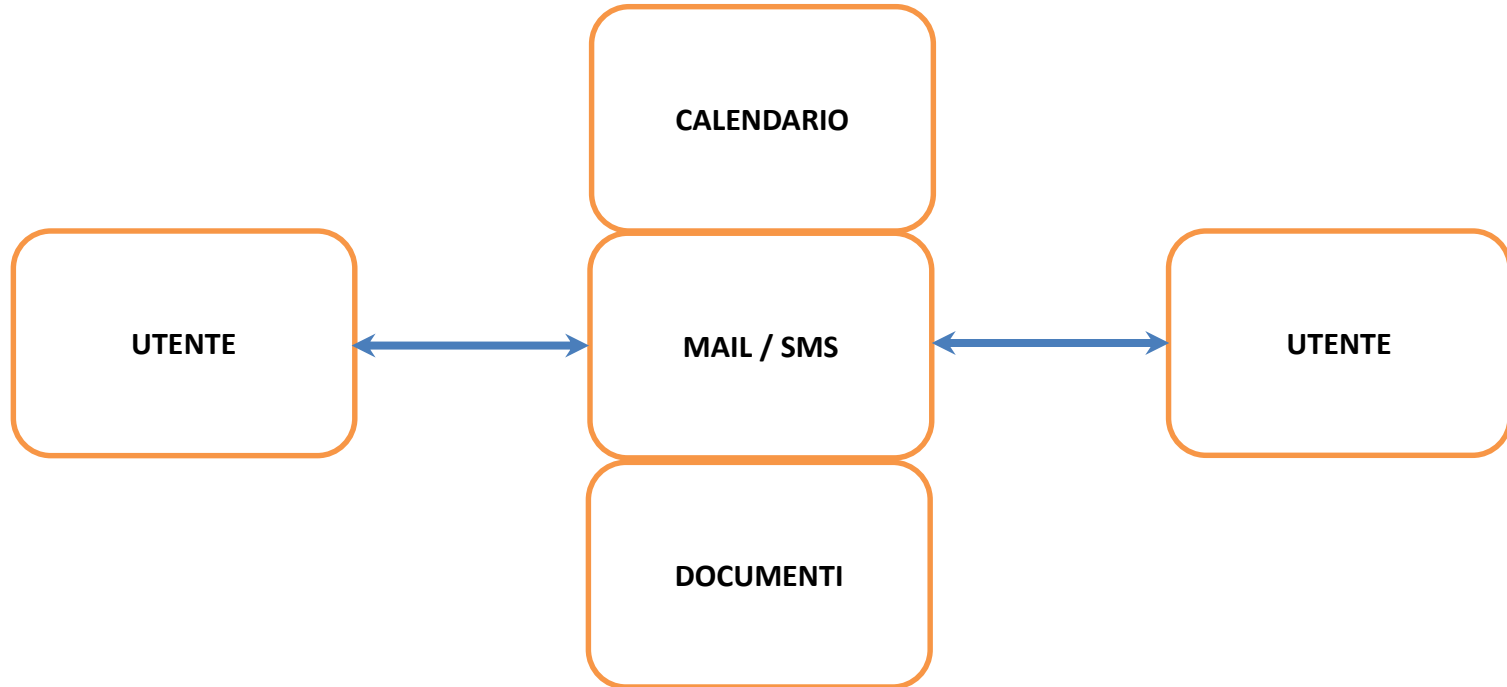
- un archivio bene organizzato dei contatti clienti e fornitori, sia che siano individui, aziende o gruppi;
- un catalogo dei prodotti e dei servizi offerti ai clienti;
- una mappatura della propria organizzazione aziendale;
- un insieme di regole sulla gestione delle attività, organizzate per tempi e priorità.

CRM – Processi Gestiti

- Collaborazione e Smart Working
- Processi di Marketing
- Acquisizione Clienti
- Gestione Trattative
- Assistenza Clienti
- Gestione Progetti

- Cruscotti e Reportistica
- Utility

Collaborazione e Smart Working



Pianificazione attività

Il calendario elenca le attività (riunioni, telefonate fissate per una certa data) e i compiti da svolgere

Il calendario di appuntamenti fornisce le seguenti funzionalità:

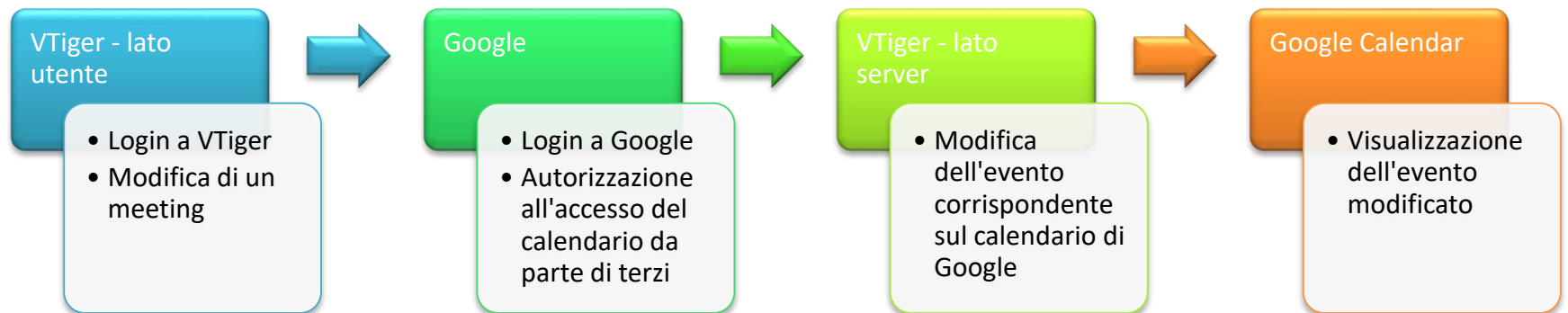
- tutti gli utenti possono creare appuntamenti / todo
- i responsabili possano vedere/modificare gli appuntamenti degli altri utenti e approvarli
- ogni modifica fatta agli appuntamenti viene tracciata per permettere una identificazione dell'autore

Integrazione con Google Calendar

Esempio Vtiger:

- Permette di mantenere sincronizzati automaticamente e in maniera bidirezionale gli eventi pianificati nel calendario di Vtiger con un calendario Google specificato dall'utente.

Google Calendar

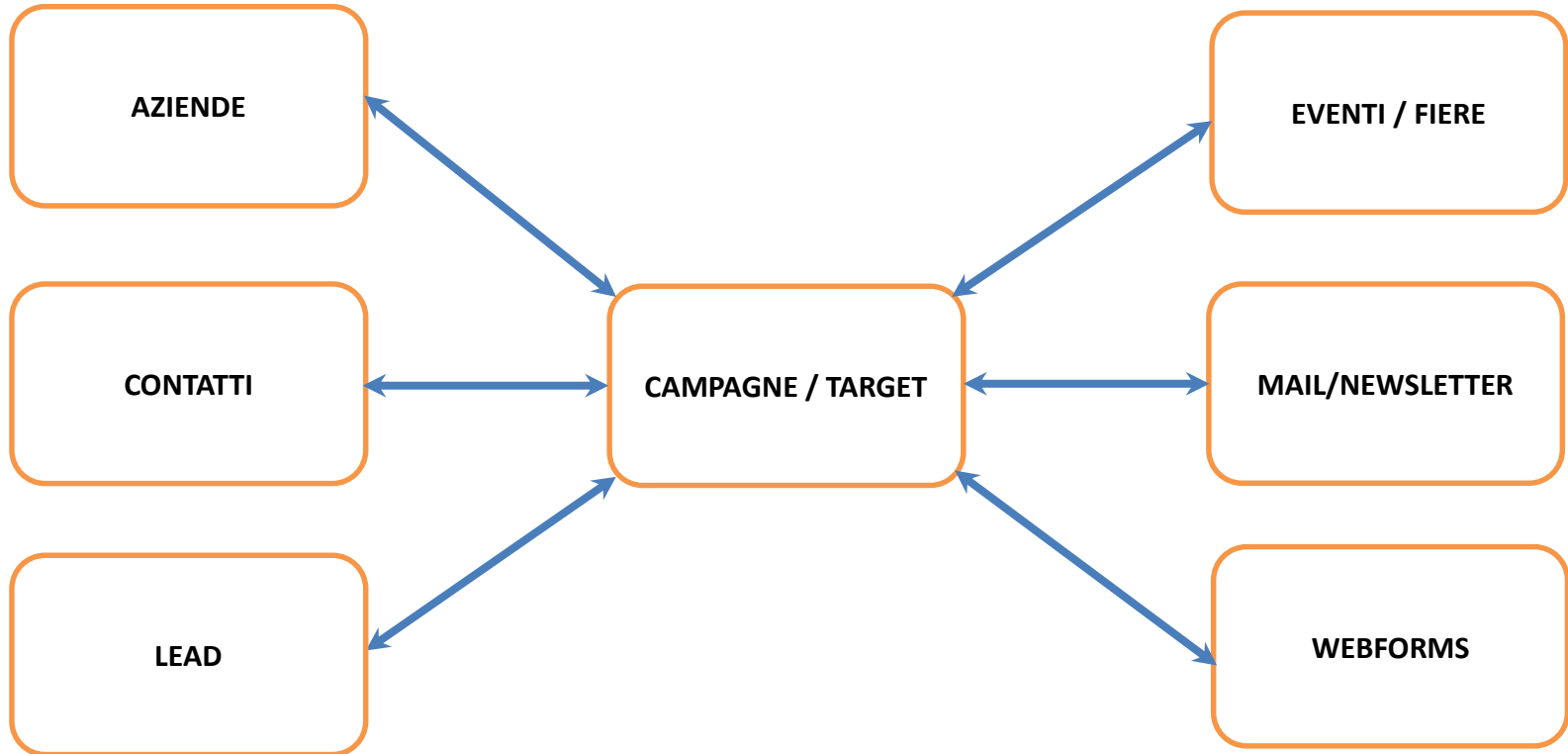


Mail manager

Esempio Vtiger:

- Il Mail manager di Vtiger consente di utilizzare il CRM come client di posta elettronica
- In alternativa si possono utilizzare plugin per integrare Vtiger con il client di posta preferito (Outlook, Thunderbird, ecc...)

Processi di Marketing



Gestione Campagne di Marketing

E' possibile creare campagne di marketing, che supportano:

- aggiunta e la gestione di liste di Aziende, Contatti e Leads a cui possono essere inviate email massive.
- invio massivo di email, automaticamente generate a partire da template con «tag» che vengono sostituiti con i valori reali delle entità aggiunte alla campagna (es. «ContactName» -> «Mario Rossi»)
- gestione delle opportunità generate dalla campagna
- pianificazione e storico degli eventi

Processo di acquisizione Clienti

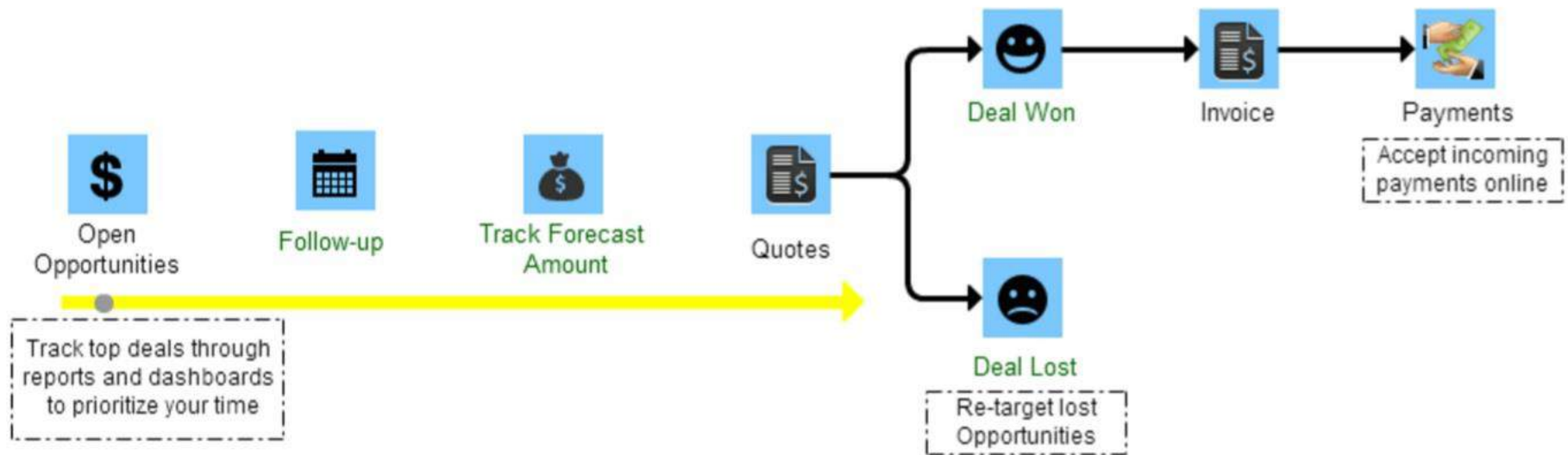
Marketing

Lead Management



Processo di gestione Trattative

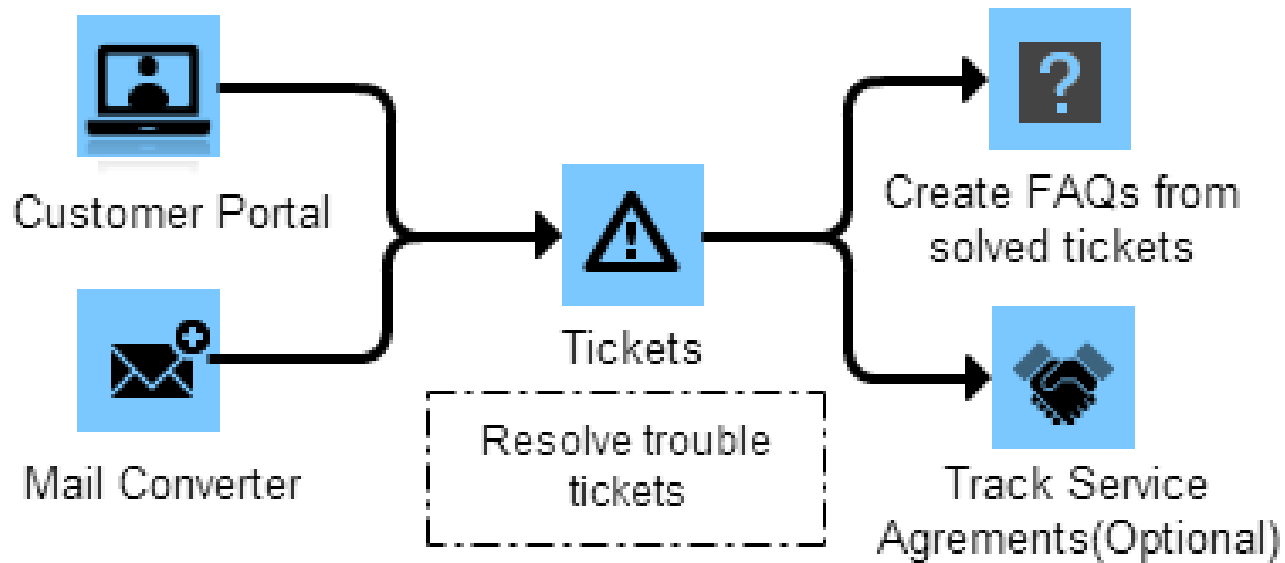
Opportunity Management



Processo di vendita

- E' quindi possibile tracciare il processo di vendita in tutte le sue fasi, definendo gli stati di avanzamento e le probabilità di successo, nonché la data di chiusura prevista, in modo da avere una chiara visione della pipeline delle opportunità e la previsione dei flussi di vendita, per linea di prodotto e/o per singolo utente.

Gestione Post Vendita / Portale Clienti



Gestione Progetti



Cruscotti e Reportistica

- La dashboard permette di visualizzare graficamente le informazioni inserite per monitorare in tempo reale lo stato dei processi di business (opportunità di vendita, ordini, supporto tecnico, ...).
- I report permettono di interrogare il database con report personalizzati che potranno essere esportati in fogli di calcolo, pdf, oppure visualizzate come report grafico
- È possibile esportare qualsiasi report in formato Excel
- Import / Export guidato da menù delle tabelle in formato csv (excel)

Tools e altri archivi di appoggio

Inventory Management



Products



Price Books



Vendors



Services



Sales Order



Purchase Order

Tools



QuickBooks



Labels Editor



Calendar



Mail Manager



Documents



SMS Notifier




Recycle Bin

II Marketplace Vtiger

Marketplace by Vtiger Extensions Signup [Login](#)

General [Language Packs](#)


QuickView



Expand Tooltip function. View a module's data in list view without having to open record in Summary or Detail view

★★★★★ [more...](#) **\$25**


Add to Favorites



Useful utility that helps you to have important records on hand.

★★★★★ [more...](#) **\$9**


Notepad



Elegant tool to store notes at your finger tips.

★★★★★ [more...](#) **free**


Quick Reminder



Useful utility that helps you to keep your reminder.

★★★★★ [more...](#) **\$15**


Waybill (DDT / Documento di Trasporto)



Waybill (DDT/ Documento di Trasporto, Bolla di consegna) module allows you to track and manage items shipping information, completing Vtiger sales management.

★★★★★ [more...](#) **\$19**


Online Payment



Extension allows your customers to pay for your services online. All the data regarding online payments automatically gets in Vtiger CRM.

★★★★★ [more...](#) **\$199**


Mass Map



Easy tool to show your Leads, Organizations, Contacts on CRM Big Map. Powered by OpenStreetMap, LeafletJS and Nominatim.

★★★★★ [more...](#) **\$20**


Simply Plan / Fact KPI



Extension allows to set personal goals to each manager and then tracks this goal's execution

★★★★★ [more...](#) **\$199**

Related Count



Extension shows related ita's items quantity in Summary or Detail view.

★★★★★ [more...](#) **\$19**

[Documents Related to](#) [Preview Docs](#) [Advanced KPI](#)

Prodotti / Estensioni

Moduli Custom Vtiger

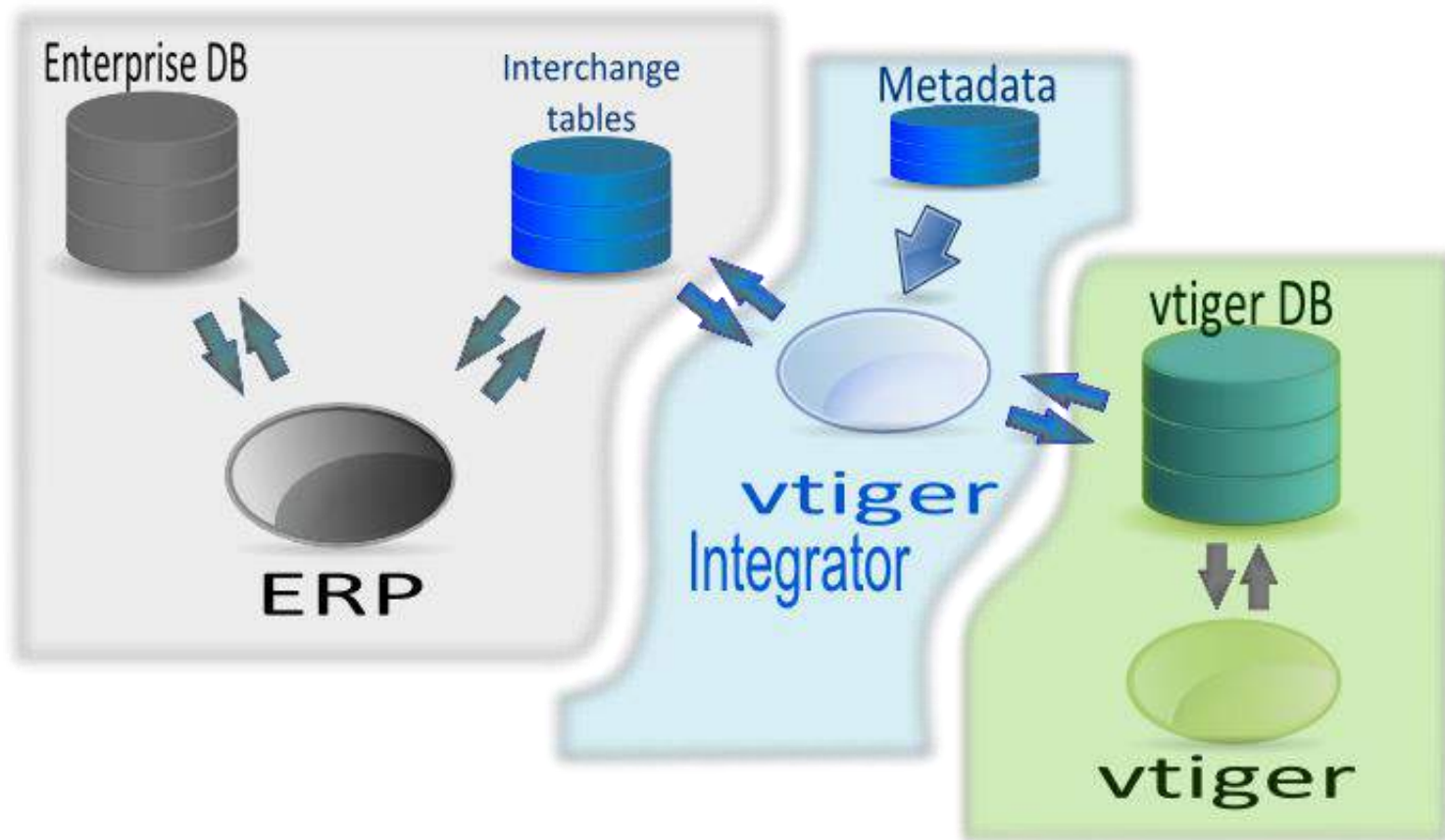
- Vtiger supporta la creazione di moduli custom, realizzati per adattarsi ad esigenze specifiche del cliente per cui non erano stati progettati i moduli standard.

Prodotti / Estensioni

Vtiger Integrator (modulo e-Soft)

- Permette di mantenere sincronizzate le anagrafiche di Vtiger con quelle di altri applicativi aziendali, in modalità mono o bidirezionale (schedulato ogni notte ed eseguibile manualmente su richiesta)

Vtiger Integrator di e-Soft



Mailchimp Connector



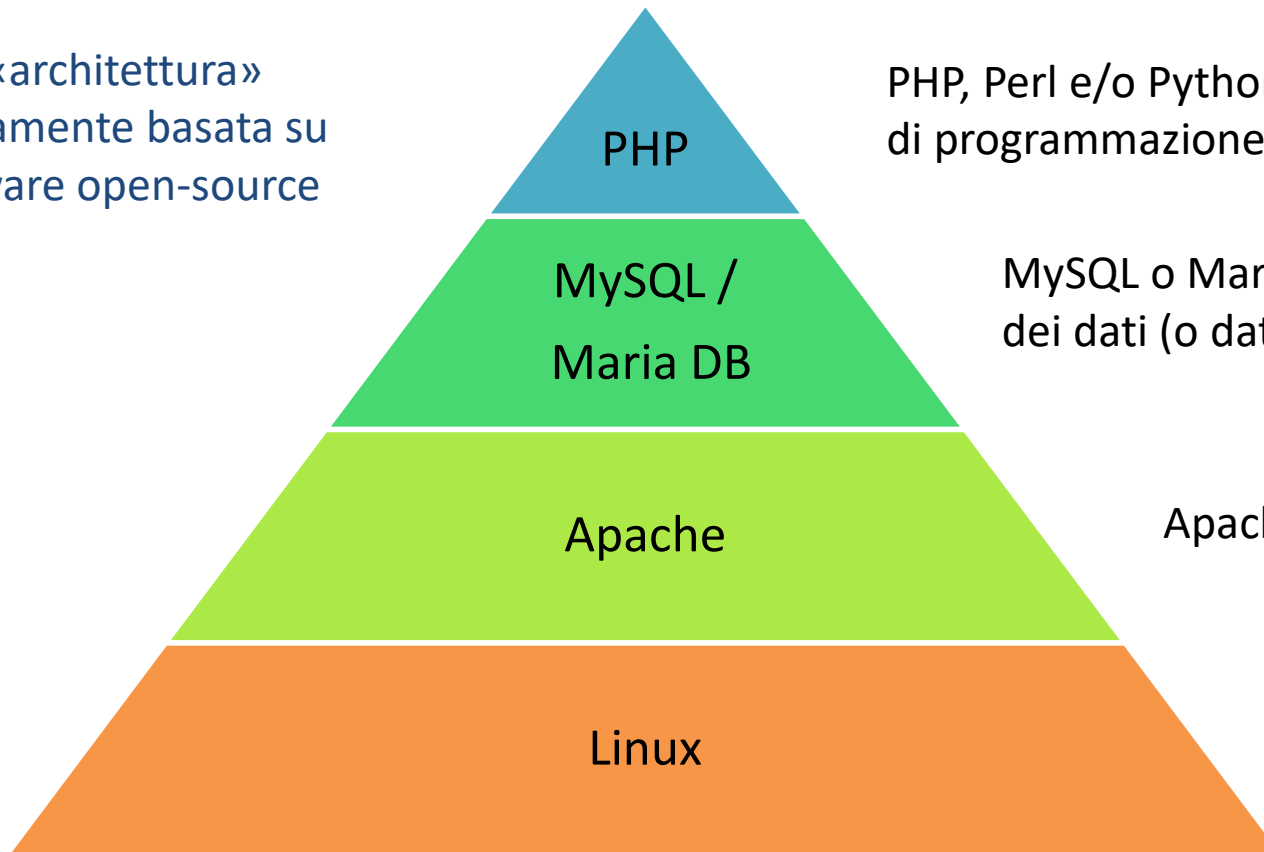
Mailchimp è un software di raccolta e gestione di email particolarmente indicato per **l'invio di newsletter** e per **campagne di mail marketing**, e quindi naturale complemento del modulo marketing di Vtiger.

Vtiger Open Source - Architettura

Vtiger gira su architettura LAMP/WAMP, ovvero sfrutta il webserver **Apache**, è scritto in **PHP** (e javascript) e si appoggia a un database **mySQL**. È un software web-based, ovvero dal lato dell'utilizzatore finale non necessita dell'installazione di alcun programma, in quanto si utilizza un qualsiasi browser web (Firefox, Internet Explorer, ...).

L.A.M.P.

Una «architettura»
interamente basata su
software open-source



PHP, Perl e/o Python: i linguaggi
di programmazione.

MySQL o MariaDB: il gestore
dei dati (o database server)

Apache: il server web

Linux: il sistema
operativo;

Case study: la gestione del Customer Service / Help Desk

A cura di

Paolo Tibberio

(Tecno Logica srl)

Q&A

e grazie per l'attenzione...

www.e-soft.it