



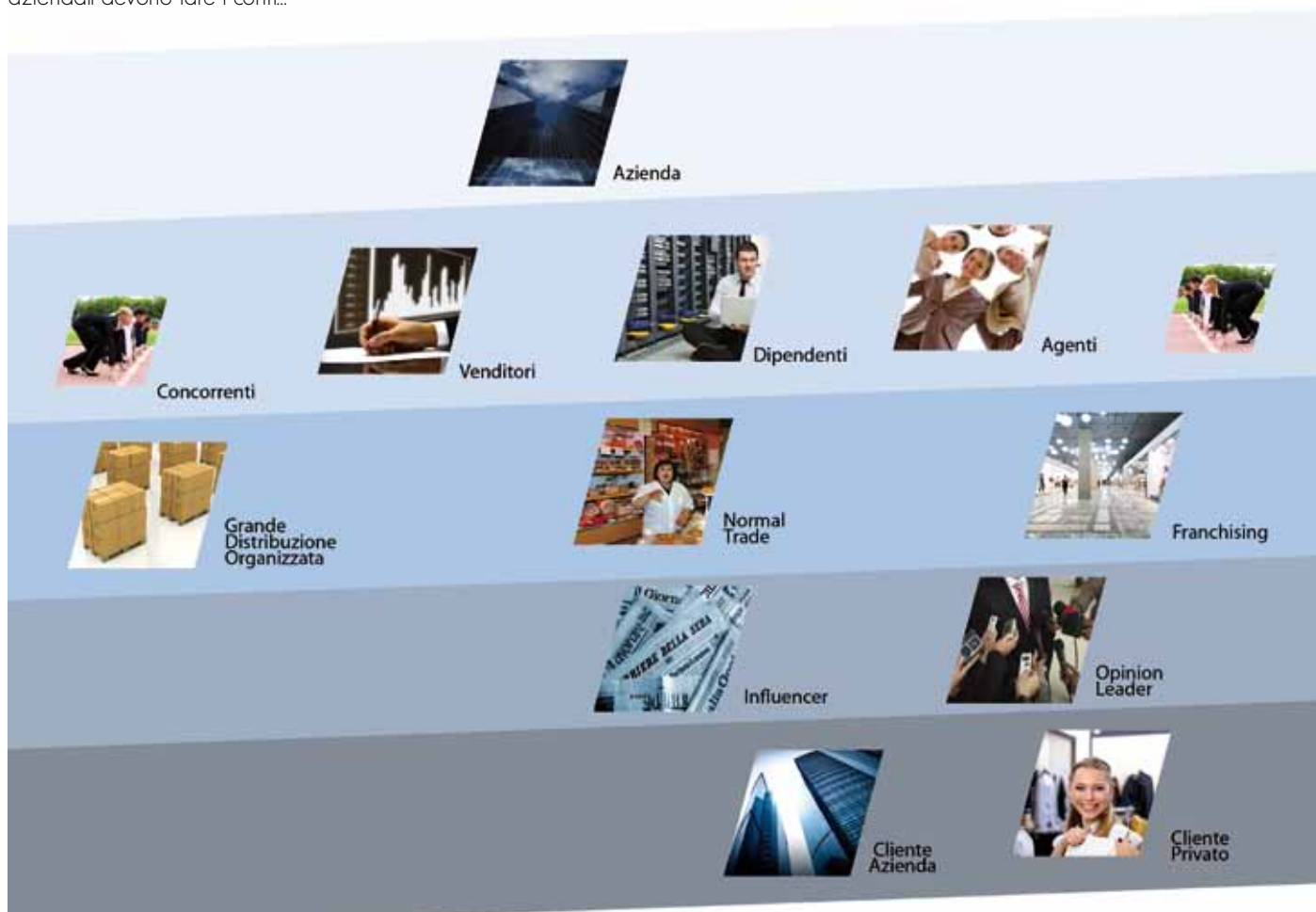
**CURA I TUOI CLIENTI...**  
**...FAI CRESCERE LA TUA AZIENDA**

# CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT

Gestire al meglio la relazione con i propri clienti fidelizzandoli e acquisendone dei nuovi, è il focus su cui si deve concentrare ogni strategia aziendale ed è quindi il nostro focus per ogni progetto CRM. Il CRM diventa innanzitutto una filosofia che deve essere condivisa da tutta l'azienda, dal centralino al magazzino. Il nostro lavoro è supportare tale filosofia attraverso la reingegnerizzazione dei processi e il supporto della tecnologia.

Anche nella letteratura si assiste ad un nuovo approccio: il Marketing era rappresentato da una metafora di "caccia" dove i clienti erano dei bersagli (target), i venditori dei cacciatori, le relazioni conquiste e acquisizioni e la fedeltà era una cattura, un sequestro; ora, invece, la metafora più appropriata è quella del "giardinaggio", dove i clienti sono giardini da curare, i partner attori di un ecosistema, la fedeltà è rappresentata dalle radici della pianta, i venditori sono i giardinieri, i profitti sono dati dal raccolto, il quale, però, deve essere preceduto dalla semina, dalla coltivazione e quindi da tutto il processo di Marketing. Questa è la filosofia che abbiamo scelto e che utilizziamo per portare il CRM all'interno delle aziende.

Nello scenario complesso che caratterizza il mercato attuale, molte sono le domande che emergono e con cui ogni giorno le direzioni aziendali devono fare i conti...



Conosci i tuoi clienti?  
Sai chi sono i concorrenti sui tuoi clienti?  
Hai segmentato correttamente il tuo mercato? (stai investendo sui clienti giusti?)  
Sei nella testa del tuo cliente?  
Quando perdi un agente perdi anche i tuoi dati/clienti?  
Gli influencer fanno parte del tuo database e tu del loro?  
Quale è il ritorno delle iniziative/campagne marketing?  
Conosci i tuoi clienti potenziali?

I tuoi clienti sono soddisfatti? si sono lamentati ultimamente?  
È efficiente il servizio di customer service/help desk?  
I tuoi clienti potrebbero comprare di più? (maggiori quantità o diversi prodotti/servizi)  
Stai sfruttando tutti i canali che la tecnologia mette a disposizione (con costi spesso minori) per relazionarti con i tuoi clienti?

**IL NOSTRO LAVORO È TROVARE LE RISPOSTE PIÙ ADATTE ALLA TUA AZIENDA.**

## L'APPROCCIO PER COMPETENZE

Per cogliere il nostro obiettivo ci concentriamo su ogni processo aziendale che ruota intorno al cliente. La conoscenza di tali processi, la capacità di integrarci con gli altri sistemi, ci hanno sempre permesso di trovare la soluzione più adatta per ogni realtà sia attraverso progetti sviluppati ad hoc per il cliente, sia attraverso l'implementazione di soluzioni standard e di riferimento del mercato. Il CRM, la gestione della relazione con il cliente, può identificarsi in vari processi aziendali: posizionamento e segmentazione di mercato, processo di vendita e Sales Force Automation, customer service, recupero crediti, ecc.



Capire le esigenze dei nostri clienti, definirne le priorità e agire con un approccio tattico di step by step, processo dopo processo, riducendo così, la complessità del cambiamento, è il nostro modus-operandi che ci caratterizza e ci distingue.

## LE SOLUZIONI

Tra le soluzioni che portiamo sul mercato in questo ambito:



Il successo della vostra organizzazione è strettamente correlato alla tempestività con cui siete in grado di rispondere alle mutevoli esigenze dei vostri clienti e alle strategie della concorrenza. Microsoft Dynamics® CRM offre una soluzione di facile utilizzo per il personale dei reparti di vendita, marketing e servizio clienti della vostra azienda. Tutte le informazioni relative ai vostri clienti saranno disponibili per prendere le decisioni migliori.

<http://www.sedocdigitalgroup.it/asp/microsoftcrm.asp>



Mobile e Touch... tecnologia che cambia i paradigmi: quello che non pensavi si potesse fare così semplicemente con un dispositivo MOBILE. Una nuova user experience per SFA - Sales Force Automation, CRM - Customer Relationship Management, gestione catalogo prodotti e molto di più.

La soluzione Touch Force stravolge il sistema di vendita in mobilità. L'obiettivo è quello di dare uno strumento che nel palmo della mano possieda tutte le informazioni che l'azienda mette a disposizione.

[www.touchforce.it](http://www.touchforce.it)



Alcuni dei nostri progetti  
in questi ambiti

REGGIO EMILIA • MILANO • ROMA • LECCO • LODI • PARMA • MODENA • BOLOGNA • PADOVA



**HEADQUARTER**

Via Brigata Reggio, 37  
42100 Reggio Emilia  
Tel 0522.385011  
Fax 0522.382041

[www.sedocdigitalgroup.it](http://www.sedocdigitalgroup.it)

