

Verwaltung Beziehung Kunden CRM

Terabit

Allgemeine Informationen

- Das CRM (Customer Relationship Management) ist ein modernes Strument:
 - Für die Rationalisierung und Beschleunigung der Beziehungen mit den Kunden
 - Um die Kapazität des Territoriums besser zu kennen und dann die gewünschten Ziele zu erreichen
 - Um die Kunden, die wir schon haben, zu fidelisieren
 - Um die beste Möglichkeit zu finden, neue Kunden zu gewinnen

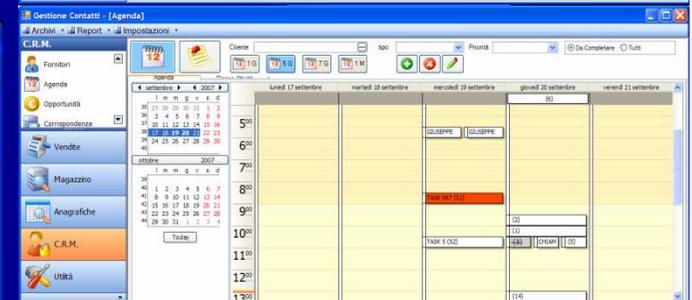
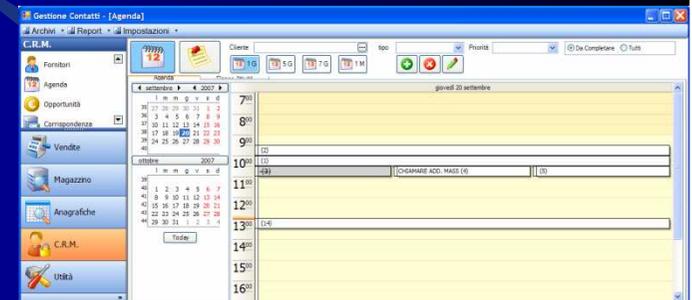
Hauptsächliche Kennzeichen

- Kalender der Gewerbetätigkeit
- Verwaltung der Korrespondenz
- Kundenfidelisierung mit automatisch erzeugter Korrespondenz
- Kommerzielles Aktenarchiv und relative Ergebnisse
- Pläne mit grafischen Darstellungen, um das Eindringen in das Territorium zu beurteilen

Kalender der Gewerbetätigkeiten

Der Kalender der Gewerbetätigkeiten erlaubt, die Aktivitäten und Aufgaben enorm besser zu verwalten; ermöglicht die Auswahl von:

- Tag, Woche, Monat
- Art der Aktivität (Anruf, Verabredung, Beschäftigung)
- Priorität (große, mittlere, niedrige)
- Kunde



Completata	Oggetto	inizio	Ora	stato	Priorità	Allarme
<input type="checkbox"/>	TASK 667	19/09/2...	8.30.00	Da Avviare	Alta	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	TASK 5	19/09/2...	10.30.00	Da Avviare	Media	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	PEPPE NAPPA 2	02/10/2...	12.09.12	Da Avviare	Media	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>		10/10/2...	19.44.50	Completata	Media	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>		10/10/2...	19.45.26	Completata	Media	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>		20/09/2...	10.00.00	Avviata	Media	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>		20/09/2...	9.30.00	Da Avviare	Media	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>		20/09/2...	10.30.00	Completata	Media	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	CHIAMARE ADD. MASS	20/09/2...	10.30.00	Da Avviare	Media	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>		20/09/2...	10.30.00	Da Avviare	Media	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>		20/09/2...	0.00.00	Da Avviare	Media	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>		27/09/2...	0.00.00	Da Avviare	Media	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	INSERITO ORA CL: ANCARENI ELIO	27/09/2...	0.00.00	Da Avviare	Media	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>		20/09/2...	13.00.00	Da Avviare	Media	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	GIUSEPPE	19/09/2...	5.30.00	Da Avviare	Media	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	GIUSEPPE	19/09/2...	5.30.00	Da Avviare	Media	<input type="checkbox"/>

- Es werden der Alarm und die Wiederholung der Betätigungen verwaltet

Verwaltung der Korrespondenz

- Die Korrespondenz wird schematisch und geordnet aufbewahrt
- Die Korrespondenz kann gefiltert werden nach:
 - Kunde
 - Schema (template)
 - Datum
- Der Software erzeugt automatisch einen neuen Brief:
 - deutet den Kunden an
 - zeigt das Schema an (template)

The screenshot shows the 'Gestione Contatti - [Lettere]' software interface. The main window is titled 'Corrispondenza' and contains a table of correspondence records. The table has three columns: 'Descrizione', 'Data', and 'Template'. The records are sorted by date and template type. A sidebar on the left contains navigation icons for 'Fornitori', 'Agenda', 'Opportunità', 'Vendite', 'Magazzino', 'Anagrafiche', and 'C.R.M.'. The top of the window has a menu bar with 'Archivi', 'Report', and 'Impostazioni'. The bottom of the window has a 'Nuova Lettera' button with a document icon.

Descrizione	Data	Template
CONFERMA ORDINE DI VENDITA_Templ 1	10/12/2007	A 1 ANNO
AGGIORNAMENTO ORDINE DI VENDITA_Templ 1	10/12/2007	A 1 ANNO
AMMENDAMENTO ORDINE_Templ 1	08/12/2007	A 1 ANNO
GR_BENEFICIARIO ORDINE DI VENDITA MANITEX & C__prom	10/12/2007	promozione nuovi prodotti
DACQUETTA GIUSEPPE_Templ 1	08/12/2007	A 1 MESE
GR_BENEFICIARIO ORDINE DI VENDITA WALTER promozione	10/12/2007	promozione nuovi prodotti
GR_AGRICOLTURA S_R_L_Templ 1	10/12/2007	A 5 anni
AGGIORNAMENTO ORDINE DI VENDITA_Templ 1	14/04/2008	A 1 ANNO
ABBONATI MARIO_Templ 1	29/04/2008	A 5 anni
AGRAI S_R_L - SRL promozione	23/05/2008	promozione nuovi prodotti
GR_AGRICOLTURA S_R_L_Templ 1	22/10/2008	A 5 anni
AGRICOLTURA S_R_L - SPA promozione	26/11/2008	promozione nuovi prodotti
2L AGRICOLTURA S_R_L_Templ 1	19/12/2008	A 1 ANNO
AGRICOLTURA S_R_L_Templ 1	17/04/2009	A 5 anni
AGRICOLTURA S_R_L_Templ 1	23/09/2009	A 5 anni

Kundenfidelisierung mit automatisch erzeugter Korrespondenz

- Korrespondenz in voraus abgestimmten Abständen zu verschicken, ist eine Art, den Kunden zu fidelisieren
- Trotzdem, das ganze Kundenarchiv zu kontrollieren und diese Korrespondenz zu schreiben, ist eine Arbeit, die viel Zeit beansprucht
- Dank der Software genügt es:
 - Die Briefschemen (oder e-mail) zu bestimmen und anzuzeigen, wieviele Tage nach dem Datum des Maschinenkaufs der Versand erfolgen soll
 - Software beauftragen, die ganze Korrespondenz zu erzeugen
 - Im Fall von e-mail kümmert sich der Software automatisch um den Versand

- Briefschemen (oder e-mail)
- Nach wievielen Tagen, nach dem Kauf, soll der Brief verschickt werden
- Voransicht des Schemas
- Bereiche, die von den Kundendaten substituiert werden

The screenshot shows a software interface for managing customer correspondence. The main window is titled "Gestione Contatti - [Fidelizzazione]". It features a sidebar on the left with navigation options: Fornitori, Agenzia, Opportunità, Corrispondenza, Fidelizzazione, Mappa, Vendite, Magazzino, Anagrafiche, C.R.M., and Utilità. The main area is divided into "Generazione Lettere" and "Tipi Lettere". A table lists letter templates with columns for "Descrizione", "Giorni", and "Nome File". The table contains the following data:

Descrizione	Giorni	Nome File
A 1 MESE	30	aa2
descr 1	40	descr 1
A 1 ANNO	365	Templ 1
A 5 anni	1450	peppe
promozione nuovi prodotti	1500	promozione

Below the table, there is a preview of a letter template. The preview shows the following text:

Spett.le
<<cliente>>
<<indirizzo>>
<<citta>>
<<fax>>

Oggetto: Promozione nuovi prodotti

Gentile Sig. <<cliente>>,
la presente per informarLa che

Cordiali salut

Kundenfidelisierung mit automatisch erzeugter Korrespondenz

The screenshot displays the 'Gestione Contatti - [Fidelizzazione]' application. The main window is titled 'Generazione Lettere' and contains a table of generated letters. The table has columns for 'Cliente', 'Modello', 'Lettera', 'Elim', 'Data', and 'Tipo'. The 'Lettera' column shows various models like 'CVX1190' and 'TN75DA'. The 'Data' column shows dates from 29/10/2007 to 14/04/2008. The 'Tipo' column is set to 'Lettera'. To the right of the table are control buttons: 'Genera' (with a pencil icon), 'Stampa' (with a printer icon), and 'Invia Email' (with an envelope icon). There are also radio buttons for 'Lettere a Tutti', 'Solo Email', and 'Lettere o Email'. Below the table, there are sections for 'Lettere da Inviare: 0' and 'Email da Inviare: 0'. The left sidebar contains navigation icons for 'Fornitori', 'Agenda', 'Opportunità', 'Corrispondenza', 'Fidelizzazione', 'Mappe', 'Vendite', 'Magazzino', 'Anagrafiche', 'C.R.M.', and 'Utilità'.

Cliente	Modello	Lettera	Elim	Data	Tipo
ABAT: JO	CVX1190	A 1 MESE		29/10/2007	Lettera
ABAT: JO	CVX1190	A 1 ANNO		29/10/2007	Lettera
ABAT: JO	CVX1190	A 1 ANNO		29/10/2007	Lettera
ABAT: JO	CVX1190	A 1 ANNO		29/10/2007	Lettera
ABAT: JO	CVX1190	A 1 MESE		29/10/2007	Lettera
ABAT: JO	CVX1190	A 1 ANNO		29/10/2007	Lettera
ABAT: JO	CVX1190	A 1 ANNO		29/10/2007	Lettera
ABAT: JO	CVX1190	A 1 ANNO		01/11/2007	Lettera
ABAT: JO	CVX1190	A 1 ANNO		02/11/2007	Lettera
ABAT: JO	CVX1190	A 1 ANNO		14/04/2008	Lettera
ABAT: JO	CVX1190	A 1 ANNO		29/10/2007	Lettera
ABAT: JO	CVX1190	A 1 ANNO		01/11/2007	Lettera
ABAT: JO	CVX1190	A 1 ANNO		02/11/2007	Lettera
ABAT: JO	CVX1190	A 1 ANNO		14/04/2008	Lettera
ABAT: JO	CVX1190	A 1 ANNO		14/04/2008	Lettera
ABAT: JO	CVX1190	A 1 ANNO		14/04/2008	Lettera
CIMA: IANO	TN75DA	A 1 MESE		29/10/2007	Lettera
CIMA: IANO	TN75DA	A 1 ANNO		29/10/2007	Lettera
CIMA: IANO	TN75DA	A 1 ANNO		29/10/2007	Lettera
CIMA: IANO	TN75DA	A 1 ANNO		29/10/2007	Lettera
CIMA: IANO	TN75DA	A 1 ANNO		29/10/2007	Lettera
CIMA: IANO	TN75DA	A 1 ANNO		01/11/2007	Lettera
CIMA: IANO	TN75DA	A 1 ANNO		02/11/2007	Lettera
CIMA: IANO	TN75DA	A 1 ANNO		14/04/2008	Lettera
CIMA: IANO	TN75DA	A 1 ANNO		14/04/2008	Lettera
SCUD: ANTONIO	TD95D	A 1 MESE		29/10/2007	Lettera
SCUD: ANTONIO	TD95D	A 1 ANNO		29/10/2007	Lettera
SCUD: ANTONIO	TD95D	A 1 ANNO		29/10/2007	Lettera
SCUD: ANTONIO	TD95D	A 1 ANNO		29/10/2007	Lettera
SCUD: ANTONIO	TD95D	A 1 ANNO		29/10/2007	Lettera
SCUD: ANTONIO	TD95D	A 1 ANNO		01/11/2007	Lettera
SCUD: ANTONIO	TD95D	A 1 ANNO		02/11/2007	Lettera
SCUD: ANTONIO	TD95D	A 1 ANNO		14/04/2008	Lettera

Erzeugte Korrespondenz

Entwickelt alles

Druck

Sendet e-mail ab

Kommerzielle Tätigkeiten

- Die kommerziellen Tätigkeiten sind wichtig, um die Kontakte mit den Kunden zu fördern
- Die kommerziellen Tätigkeiten sind jedoch verschiedenartig:
 - Kosten
 - erzielte Kontaktnummern
- Der gute Erfolg einer kommerziellen Tätigkeit unterscheidet sich nach dem Kundentarget
- Darum ist es wichtig, ein Mittel zu haben, das die Ergebnisse der ausgeführten kommerziellen Tätigkeiten beurteilt
- Man muß wissen, dank welcher geschäftlichen Handlung haben wir jeden neuen Kunden erworben
- Definitiv ist es nötig, von jeder ausgeführten kommerziellen Tätigkeit die Kosten jedes einzelnen Kontakts zu kennen

Wie uns kontaktieren

Terabit s.a.s.

- Internet: www.terabit-sas.it
- Email: info@terabit-sas.it
- Tel: +39 090 9385126
- Fax: +39 090 9384787
- Adresse: Via Nazionale, 168/A
98040 Giammoro ME - ITALY