



Microsoft Dynamics CRM:
il servizio post-vendita per
fidelizzare i clienti

BRAIN FORCE



Microsoft Dynamics CRM 4.0

In un mercato complesso come quello odierno, ottenere un vantaggio competitivo ed essere in grado di mantenerlo è più difficile che mai. La disponibilità delle informazioni, ovunque e in qualsiasi momento, impone nuovi standard di comunicazione nelle relazioni con i clienti. Microsoft Dynamics® CRM 4.0 offre una soluzione integrata di facile utilizzo per il personale dei reparti di vendita, marketing e servizio clienti dell'azienda. Tutte le informazioni relative ai clienti saranno disponibili per essere analizzate e per prendere di conseguenza le decisioni aziendali più opportune. Una migliore gestione delle attività contribuirà al successo delle vendite e alla qualità del servizio clienti.

LA SOLUZIONE PER IL SERVIZIO POST-VENDITA

Grazie alla sua struttura di gestione delle richieste dei clienti, la soluzione per il **servizio di post-vendita** realizzata da **Brain Force** su piattaforma Microsoft Dynamics CRM consente agli addetti al servizio clienti di garantire un processo di risposta semplificato che ha l'obiettivo di migliorare le relazioni con clienti, partner e fornitori. Il modulo di gestione dei servizi include funzionalità progettate per incrementare l'**efficienza della rete di assistenza** ottimizzando l'utilizzo delle risorse aziendali ed incrementando la soddisfazione dei clienti.

La gestione del contratto

La soluzione in grado di fornire un elevato livello di servizio post-vendita per il settore manifatturiero offre una gestione automatica dei vari tipi di contratto e rapporto con i clienti: contratti di garanzia, di manutenzione, di assistenza (a forfait, a consuntivo, etc.).

A un certo tipo di contratto o servizio è possibile associare una lista di lavori predefiniti. Si pensi ad esempio ai centri di assistenza in cui un'operazione di revisione o controllo comporta sempre un insieme di singole operazioni. Queste possono essere predefinite una tantum ed essere richiamate in blocco a fronte di ogni nuovo lavoro simile.

Tracciabilità completa delle informazioni

Grazie alla soluzione di Brain Force è possibile integrare il servizio clienti, la forza vendita, gli interventi tecnici, le garanzie, le parti di ricambio e la rete di assistenza.

Viene coperto l'intero ciclo di vita del cliente, dal potenziale contatto al servizio post-vendita, includendo campagne di marketing, lancio di nuovi prodotti, gestione delle opportunità, offerte, ordini e gestione assistenza.

Il servizio clienti può creare segnalazioni, impegni, appuntamenti ed eventualmente segnalare nuove opportunità di vendita.

È possibile interrogare lo status di ciascun cliente: ordini, fatture, richieste di assistenza, richieste d'intervento, segnalazioni.

Nel caso in cui la segnalazione di un cliente richieda una parte di ricambio, o l'intera sostituzione del prodotto, il servizio clienti può inoltrare tali richieste al gestionale aziendale come proposta di ordine a fornitore o di lancio di produzione.

Per i vari prodotti è, inoltre, possibile tenere traccia della storia, dei certificati di garanzia, delle autorizzazioni agli interventi, della gestione dei rientri, della sostituzione di prodotti obsoleti, il tutto in modalità controllata.



Il controllo di qualità

Il servizio clienti è strettamente legato al controllo qualità. La normativa Vision:2000 impone alle aziende certificate la rilevazione del livello di soddisfazione del cliente e la valutazione dei fornitori.

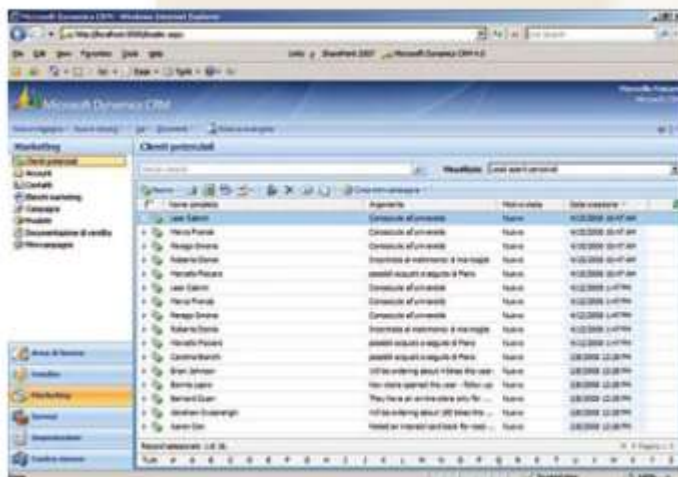
Entrambi questi aspetti sono integrati nella soluzione. Il primo tramite il monitoraggio del livello di soddisfazione a fronte delle richieste inoltrate. Il secondo intersecando queste richieste con i fornitori (interni ed esterni) che hanno partecipato al processo di produzione o che hanno erogato il servizio al cliente.

Pianificazione, scadenziario e gestione delle priorità

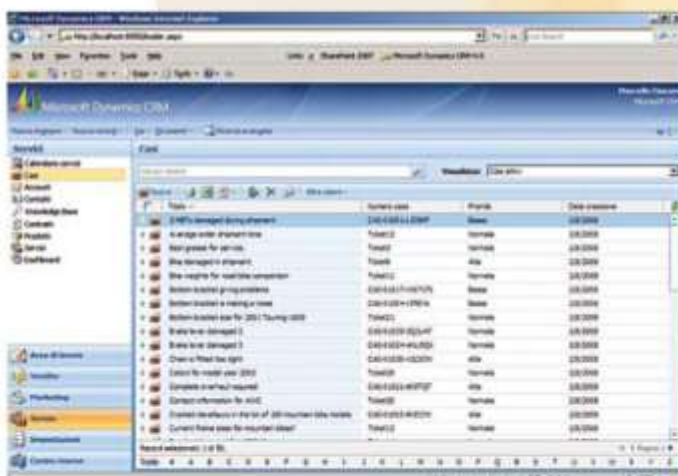
La pianificazione degli interventi è finalizzata alla gestione delle risorse aziendali e dei tempi di esecuzione.

Consente inoltre di definire gli appuntamenti con i clienti e la pianificazione delle attività, permettendo di valutare automaticamente la disponibilità del personale tecnico e delle attrezzature.

Tra i principali vantaggi derivanti dalla pianificazione dei servizi possiamo citare: la pianificazione delle attività ricorrenti (manutenzione programmata), la pianificazione delle attività straordinarie (sia su sollecitazione del cliente, sia su iniziativa dell'azienda), la gestione dei rapporti d'intervento, la previsione del carico di lavoro per il personale tecnico, le priorità di assegnazione.



Name	Agents	Priority	Date created
John Smith	Consulente di competenza	Normal	10/12/2009 10:17 AM
Marco Rossi	Consulente di competenza	Normal	10/12/2009 10:17 AM
Roberto Bianchi	Consulente di competenza	Normal	10/12/2009 10:17 AM
Antonio Green	Assistenza di manutenzione e interventi	Normal	10/12/2009 10:17 AM
Roberto Bianchi	Assistenza di manutenzione e interventi	Normal	10/12/2009 10:17 AM
John Smith	Consulente di competenza	Normal	10/12/2009 10:17 AM
Marco Rossi	Consulente di competenza	Normal	10/12/2009 10:17 AM
Roberto Bianchi	Assistenza di manutenzione e interventi	Normal	10/12/2009 10:17 AM
Antonio Green	Assistenza di manutenzione e interventi	Normal	10/12/2009 10:17 AM
Roberto Bianchi	Assistenza di manutenzione e interventi	Normal	10/12/2009 10:17 AM
John Smith	Assistenza di manutenzione e interventi	Normal	10/12/2009 10:17 AM
Marco Rossi	Assistenza di manutenzione e interventi	Normal	10/12/2009 10:17 AM
Antonio Green	Assistenza di manutenzione e interventi	Normal	10/12/2009 10:17 AM
Roberto Bianchi	Assistenza di manutenzione e interventi	Normal	10/12/2009 10:17 AM
John Smith	Assistenza di manutenzione e interventi	Normal	10/12/2009 10:17 AM
Marco Rossi	Assistenza di manutenzione e interventi	Normal	10/12/2009 10:17 AM
Antonio Green	Assistenza di manutenzione e interventi	Normal	10/12/2009 10:17 AM
Roberto Bianchi	Assistenza di manutenzione e interventi	Normal	10/12/2009 10:17 AM



Name	Name of user	Priority	Date created
Task 1	John Smith	Normal	10/12/2009
Task 2	Marco Rossi	Normal	10/12/2009
Task 3	Antonio Green	Normal	10/12/2009
Task 4	Roberto Bianchi	Normal	10/12/2009
Task 5	John Smith	Normal	10/12/2009
Task 6	Marco Rossi	Normal	10/12/2009
Task 7	Antonio Green	Normal	10/12/2009
Task 8	Roberto Bianchi	Normal	10/12/2009
Task 9	John Smith	Normal	10/12/2009
Task 10	Marco Rossi	Normal	10/12/2009
Task 11	Antonio Green	Normal	10/12/2009
Task 12	Roberto Bianchi	Normal	10/12/2009
Task 13	John Smith	Normal	10/12/2009
Task 14	Marco Rossi	Normal	10/12/2009
Task 15	Antonio Green	Normal	10/12/2009
Task 16	Roberto Bianchi	Normal	10/12/2009
Task 17	John Smith	Normal	10/12/2009
Task 18	Marco Rossi	Normal	10/12/2009
Task 19	Antonio Green	Normal	10/12/2009
Task 20	Roberto Bianchi	Normal	10/12/2009



CARATTERISTICHE DELLA SOLUZIONE

Elenchiamo le principali caratteristiche della soluzione Brain Force specifica per il servizio di post-vendita.

La tecnologia al servizio dell'efficienza e della sicurezza

La versatilità e la potenza del database consentono la gestione di grandi quantità di dati e la produzione di un reporting esteso e di qualità.

Microsoft Dynamics CRM ha un modulo di workflow (flussi di lavoro) denominato **Workflow Foundation** che viene utilizzato per automatizzare le comunicazioni, per gestire le procedure di escalation, per la produzione di documenti e la generazione delle stampe. L'identificazione degli utenti e degli accessi al sistema permette la creazione di KPI specifici e la valutazione dell'andamento nel tempo (key quality indicator, service level agreement, performance indicator, call center operation).

Una soluzione completamente integrabile

L'integrazione con gli strumenti di **Microsoft® Office** potenzia le possibilità di comunicazione e l'integrazione con piattaforme quali **SharePoint® Server e Unified Communications** rende possibile la realizzazione di un sistema totalmente efficace e controllabile, con estese possibilità di interazione e comunicazione tra i fornitori ed i clienti.

La tecnologia utilizzata per lo sviluppo di Microsoft Dynamics CRM rende la piattaforma totalmente aperta alla comunicazione ed all'interazione con piattaforme eterogenee mentre l'architettura Service Oriented consente di sfruttarne al massimo le potenzialità anche in ambienti complessi.

La metodologia di progetto

Brain Force adotta la metodologia **Microsoft Dynamics Sure Step**, che unisce al project management le best practices, oltre a tool semplici da utilizzare, che facilitano l'implementazione delle soluzioni Microsoft Dynamics. La gestione del progetto avviene per passi successivi, ciascuno contrassegnato da precisi milestones, punti di controllo dell'avanzamento, verificabili dal cliente.

PRINCIPALI BENEFICI OTTENIBILI CON LA SOLUZIONE

La soluzione per il settore manifatturiero è in grado di fornire un elevato livello di servizio post-vendita, elevando la soddisfazione dei clienti e incrementando il ritorno economico dei contratti di garanzia.

Consente inoltre:

- di **incrementare l'efficienza della rete di assistenza** ottimizzando l'utilizzo delle risorse aziendali;
- la **pianificazione con scadenzario e gestione priorità** delle attività ricorrenti e straordinarie;
- la **creazione ed il mantenimento dei contratti di assistenza**;
- **anagrafiche complete dei prodotti installati** e articoli per la soluzione dei problemi su singolo prodotto, componente, impianto, servizio;
- **l'interrogazione e gestione automatizzata** di ordini, fatture, alert, richieste d'intervento;
- **la gestione e misurazione di KPI specifici**: key quality indicator, service level agreement, performance indicator, call center operation.

La soluzione per il mondo manifatturiero basata su Microsoft Dynamics CRM è lo strumento che permette di integrare servizio clienti, forza vendite, interventi tecnici, garanzie, parti di ricambio e rete di assistenza.



The logo for Brain Force, consisting of the words "BRAIN FORCE" in a bold, black, sans-serif font. The letter "A" in "BRAIN" is replaced by a red triangle.