

**CREA VALORE DALLE RELAZIONI  
CON I TUOI CLIENTI**

# Staffware Process RM

**la soluzione completa per il  
Customer Relationship Management**



**staffware.**

THE POWER OF PROCESS

**seltinform**

Staffware Process RM è una **soluzione di Customer Relationship Management (CRM)** completa, avanzata e potente. **Nato negli Stati Uniti nel 1985**, pioniere tra i sistemi che applicano tecnologia informatica alle attività commerciali, Staffware Process RM **dal 1991 è distribuito in Italia** da Selt-Inform ed è utilizzato da aziende d'ogni tipo e dimensione.

Staffware Process RM è in grado di guidare l'azienda verso un concreto miglioramento della struttura organizzativa e dei processi aziendali. È un sistema integrato multiutente, che permette di **gestire i processi e le relazioni con i clienti** in modo semplice e rapido, consentendo di risparmiare tempo, aumentare l'efficienza e la competitività.

Il sistema è dotato di **funzionalità complete** e di alto livello per una gestione integrata ed efficiente dei processi, dal contatto con il cliente all'organizzazione interna, dal momento della presentazione al cliente a quello del servizio post-vendita.

Per molte organizzazioni l'ostacolo principale che frena la crescita è proprio la **scarsa efficienza interna**, dovuta a molteplici fattori: scadenti comunicazioni interpersonali, mancanza di accuratezza nell'esecuzione dei compiti, debole integrazione nelle aree più critiche dell'attività, per citare solo alcuni esempi.

Staffware Process RM aiuta l'azienda a risolvere questi problemi e garantisce una **maggiore competitività**, grazie ad una **razionalizzazione** efficace dei processi.



**L'obiettivo dell'efficienza è a portata di mano.**

## Lo scenario competitivo oggi



Crescono la quantità e la varietà delle informazioni da gestire, la competizione sul cliente si è fatta sempre più intensa, le aspettative dei clienti sono in continua crescita, per il cliente cambiare fornitore non è più un problema.

La formula vincente per guadagnare competitività e avere successo nel mercato è **stabilire una relazione di qualità con i propri clienti**. L'azienda in questo modo ha la possibilità di differenziarsi dai concorrenti, proprio sulla base di un asset unico e irripetibile: il rapporto personalizzato che è in grado di stabilire con il proprio cliente.

Se il cliente percepisce un trattamento differenziato e di qualità sarà incentivato a rimanere fedele all'azienda che gli presta tali cure.

La fedeltà del cliente si traduce in un vantaggio competitivo solido per l'azienda.

**L'investimento sul cliente è la priorità.**

# Se il vostro problema è...

- Tenere un **archivio unico dei clienti**, completo, condiviso e aggiornato.
- Tenere **traccia dei contatti** avuti con i clienti.
- Migliorare l'**organizzazione delle informazioni**, eliminando post-it, file archiviati in modo confuso, appunti ed e-mail da ricercare ogni volta con sprechi ingenti di tempo.
- Tenere **monitorata l'attività commerciale**.
- Conoscere il profilo dei **clienti più profittevoli**.
- Analizzare l'**andamento delle vendite** in tempo reale e formulare **previsioni attendibili** sulle vendite future.
- Individuare opportunità di **new business** sia sui clienti esistenti che su nuovi clienti.
- Gestire efficacemente il processo di **evasione degli ordini**.
- Organizzare i dati sui prodotti e servizi acquistati da ogni cliente e gestire i relativi **contratti di assistenza**.
- Coordinare e migliorare il **servizio di assistenza clienti**, con procedure chiare e tempi di risposta ridotti.
- **Organizzare l'attività aziendale** in modo efficiente, assegnando con chiarezza compiti e responsabilità.
- Gestire in modo economico **campagne di marketing** e studiarne il ritorno.
- Disporre di **strumenti di analisi** dello stato di salute dell'azienda e individuare i punti di debolezza.

... in poche parole: **aumentare l'efficienza interna per guadagnare competitività...**

## Staffware Process RM è la soluzione.

Staffware Process RM - Utente: Morandi Patrizia (PATTY)

File Modifica Cerca Contatti Agenda Report Utility Pannelli Aiuto

**Clienti - IProva1**

Elenco Clienti --> Da Cancellare (da DB Clienti)

**Persone di Riferimento del Cliente**

Bianchi Bianco	Comm.	Direttore Commerc.
Rosi Rosa	Dott.ssa	Direttore Personale
Rossi Rosso	Arch.	Direttore Produttori
Verdi Verde	Ing.	Amministratore Del.

**Appuntamenti previsti con il Cliente non Chiusi**

Contatto	Data	Ora	Tipo
----------	------	-----	------

**Storico Cliente**

Data	Tipo Contatto	Oggetto	Nome Contatto	Commento
06/07/2007	Telefono	Offerta	Rossi Rosso	Sistema 123
05/07/2007	Visita	Presentazione	Verdi Verde	Sistema
02/07/2007	Telefono	Richiesta Appuntamento	Bianchi Bianco	presentazione
01/07/2007	Corrispondenza	Informazioni	Rossi Rosso	Richiede info su sistema
30/06/2007	Corrispondenza	Direct Marketing	Rossi Rosso	Richiede info su sistema

Invia Email Appuntamento Visualizza Document Stampa Scheda Cliente SMS

Clienti Cliente Storico Ven... Indirizzi/Rel... Profilo Ricerche Help

System Menu

- Anagrafica Cliente
- Riferimenti
- Note Cliente
- Trattative
- Offerte
- Ordini
- Moduli
- Documenti/File
- Storico Vendite
- Condizioni Cliente
- Scadenze Cliente
- Budget
- Customer Satisfaction
- Gestione Contatti
- Storico Contatti
- Reports
- Direct Marketing
- Prodotti/Listino
- Assistenza Clienti
- Attività
- Concorrenza
- Agenda
- Database Fornitori
- Users BPM\_CRM
- Database Suspect

Stampa Note

Menu

# Funzionalità

Staffware Process RM è una soluzione CRM completa, che consente di gestire in modo integrato i processi di business focalizzati sul cliente:

## Gestione Database Clienti

- **Anagrafica e classificazione** di ogni azienda cliente
- **Persone** di riferimento - funzioni e profilo
- **Note e documenti** relativi ad ogni cliente (file in qualsiasi formato da allegare al cliente)

## Gestione Database Suspect

- **Nominativi non ancora qualificati**

## Gestione archivi per fornitori e concorrenti

- **Anagrafica e profilo** dei fornitori aziendali
- **Classificazione e monitoraggio** dei concorrenti

## Attività commerciali

- Listini prodotti, per articoli semplici e configurati, con immagini e descrizioni, in diverse lingue e valute.
- **Trattative** di vendita
- Compilazione e stampa delle **offerte**, con descrizioni e immagini
- Inserimento degli **ordini** e stampa **conferma d'ordine**

## Prodotti acquistati dal cliente

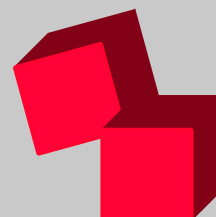
- **Contratti di assistenza**
- **Scadenze** dei contratti e delle garanzie
- **Schede di lavoro** generate dagli ordini e dalle chiamate di assistenza

## Gestione delle attività e dei contatti con i clienti

- **Pianificazione e relazione** di attività e contatti
- **Assegnazione di compiti** a collaboratori aziendali

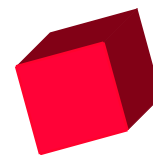
## Customer service

- Richieste di **assistenza** e reclami dei clienti
- **Interventi** di assistenza
- **Monitoraggio** richieste di assistenza aperte



## Analisi e stampe

- Monitoraggio delle **trattative**
- Analisi delle **vendite**
- **Scadenze** (garanzie - contratti)
- Riepilogo delle **attività** e dei **contatti** con i clienti
- Monitoraggio del parco **clienti**



## Generatore di report

- Executive Information System (**EIS**)
- Stampe e merge con **elaboratori di testi** (ad esempio Windows Word)
- Report generati con **Crystal Reports**

## Direct Marketing

- Gestione **mailing** con generazione e stampa di lettere personalizzate
- **Fax Mailing**
- **E-mail mailing**
- **Telemarketing**
- **SMS**

## Import - Export dei dati

- Inserimento di dati e file **da database esterni**
- Esportazione dei dati del sistema **in file di vari formati**

## Customer Satisfaction

- **Indagini sofisticate** sulla soddisfazione dei clienti
- Impostazione di **parametri di valutazione** personalizzati

È possibile implementare tutte o solo alcune delle funzioni elencate e configurare funzioni ulteriori.



# Caratteristiche

Staffware Process RM è un sistema che funziona in **ambiente Windows** (98 e successivi) ed è fornito con un modulo di configurazione che lo rende **completamente personalizzabile**.

Il **Modulo di Configurazione** consente di creare ex novo strutture dati o di modificare quelle esistenti:



- Creare e configurare i **Database** (clienti/potenziali, prospect, fornitori, partner, ecc.).
- Creare gli **utenti**, definire il loro profilo, suddividerli in gruppi, stabilire livelli gerarchici e specificare i loro diritti di accesso alle funzioni, alle applicazioni e ai dati del sistema.
- Definire i Menu del sistema.
- Gestire le tabelle di compilazione dati, creare, modificare, cancellare Tabelle Dati e le relazioni tra le Tabelle.

Grazie al **modulo RAD** (Rapid Application Development) è possibile, inoltre, definire i layouts per utente o gruppi, personalizzare i menu, gestire e modificare le tabelle di dati.

In più, Staffware Process RM include un **macrolinguaggio** (derivato da Visual Basic) che consente di personalizzare il sistema e di integrarlo con altre applicazioni.

La **gestione degli Oggetti Com** consente ad altre applicazioni di utilizzare gli oggetti di Staffware Process RM.

Le **utility di import/export** permettono di inserire dati da file o database esterni o di esportare i dati in file in vari formati.



Staffware Process RM ha un modulo per la **generazione dei reports**, grazie al quale è possibile definire **reports standard** che gli utenti eseguono con un semplice click, oppure costruire **report personalizzati** sulla base delle necessità di analisi, senza limiti o rigidità.

Il modulo EIS (Executive Information System), fornito con il sistema, consente di creare sofisticati **report grafici** combinando tutte le informazioni contenute nel sistema. Tutti i dati sono poi accessibili (via ODBC) ai generatori di report più diffusi (quali, ad esempio, SQL Analyser, Crystal Reports, Excel, ecc.).

Inoltre, Staffware Process RM include un potente generatore di query (**Ricerca Avanzata**), indispensabile per l'analisi e la manutenzione dei dati: con Ricerca Avanzata sono possibili estrazioni di dati estremamente accurate, grazie alla possibilità di impostare sofisticati criteri di ricerca (su tutti campi di ogni tabella del sistema con criteri multipli di ricerca).

È **database indipendente**, può utilizzare gli standard più diffusi, come SQL Server, Oracle, Pervasive, MSDE; i dati sono accessibili e possono essere utilizzati con altre applicazioni.



Staffware Process RM è **integrato con Microsoft Outlook** e vi consente di ottimizzare l'utilizzo dell'e-mail: potete **generare messaggi di posta** elettronica direttamente all'interno del sistema, gestire in modo totalmente automatizzato l'**invio multiplo** di e-mail e **memorizzare le e-mail** scambiate con un cliente, allegandole direttamente al cliente.

In questo modo eliminate l'esigenza di studiare metodi e criteri di archiviazione della posta elettronica all'interno di Outlook: ogni comunicazione tra voi e il cliente è immediatamente recuperabile, consultabile e riutilizzabile.

Per le aziende che hanno più di una sede o intendono munire i funzionari commerciali o i tecnici di PC portatili, per consentirgli di operare anche quando sono fuori sede e non connessi alla rete, Staffware Process RM ha il modulo **DataBase Distribuito (DDB)** che consente l'allineamento automatico e bidirezionale di tutti i database, utilizzando le connessioni telefoniche o internet.

Mantenendo centralizzate la gestione e la manutenzione delle configurazioni del sistema, è possibile definire criteri specifici e personalizzati per selezionare e rendere **assolutamente sicuro** l'accesso ai dati.

Il **modulo Web Client** offre la possibilità di decidere, agendo semplicemente con parametri di configurazione, se, quanto, quando e come aprire al mondo internet il Sistema CRM.



## Perché Staffware?

**è un sistema avanzato e potente**

**è totalmente personalizzabile per ogni esigenza**

**ha costi contenuti e certi**

**ha tempi di implementazione ridotti**

**è intuitivo e di facile utilizzo**

**Queste caratteristiche, la qualità delle prestazioni e l'esperienza maturata fanno di Staffware Process RM la soluzione ideale per affrontare in modo serio e con successo una strategia CRM efficace.**

**staffware.**  
THE POWER OF PROCESS

Staffware Process RM è distribuito da:

**seltinform**  
■ ■ ■

**Selt-Inform S.r.l.**

Via Conciliazione, 45/A

29100 Piacenza - Italia

Tel 0523.592317

Fax 0523.593517

E-mail: [info@seltinform.com](mailto:info@seltinform.com)

Web [www.seltinform.com](http://www.seltinform.com)

© 2007 Selt-Inform S.r.l. Tutti i diritti riservati.  
Office, Outlook, Word, Excel, Windows sono  
marchi registrati di Microsoft Corporation.