



Harvard Group

Star*Web

CRM

Per la gestione delle relazioni
coi clienti

durante le fasi di

Prevendita e Post vendita

Harvard Group

Premessa

La soluzione WEB si propone di offrire alla struttura commerciale e di assistenza di qualsiasi azienda strumenti adeguati per curare le relazioni con la propria clientela sia acquisita che potenziale.

La centralità del cliente e l'accesso alla globalità di informazioni che lo riguardano è presupposto fondamentale.

Nel rapporto col cliente esistono normalmente due grandi temi che sono:

- Prevendita
- Postvendita

L'attività di prevendita è certamente legata principalmente alla generazione di offerte attraverso l'ausilio di un configuratore commerciale in grado di favorire le scelte controllate degli elementi che compongono il prodotto o di un catalogo per prodotti preconfigurati.

Tipicamente la gestione del post vendita si preoccupa di tutte le attività legate alla fornitura di un prodotto e alla sua gestione successiva e in questo caso la gestione del parco macchine risulta centrale per tutte le attività di gestione chiamate e assistenza sia in garanzia che non.

Harvard Group

Moduli pre-vendita

- Configuratore commerciale
- Catalogo
- Offerte
- Gestione trattative
- Gestione contatti
- Analisi esiti offerte

Moduli post-vendita

- HelpDesk
- Gestione parco installato
- Gestione Chiamate
- Assistenza
- Manutenzione programmata
- Gestione garanzia
- Ricambi

Harvard Group

Configuratore Commerciale

Il configuratore commerciale ha il compito, in fase di offerta, di favorire la scelta condizionata da regole degli elementi che compongono il prodotto da vendere.

Per rendere più agevole e facile l'utilizzo del configuratore si partirà dal catalogo organizzato per famiglie di prodotti all'interno delle quali saranno elencati i modelli.

Una volta scelto il modello si potrà iniziare la scelta delle opzioni scegliendo configura.

Mentre si configura un prodotto saranno disponibili elementi progressivi di listino, costo e margine.

In un contesto di mercato internazionale gli indicativi del cliente e paese di destinazione faranno parte delle regole di configurazione.

Una volta configurato il prodotto sarà possibile esportarne verso office tutti gli elementi per consentire di produrre documentazione con estetica gradevole e grafica, con possibilità di completare e modificare i testi, di aggiungere note e comprendere tutte le informazioni standard sul prodotto.

La configurazione generata verrà memorizzata con informazioni necessarie per elaborazioni successive.

Harvard Group

Inf. Star*Net - Div.principale - Sede Cesena - Star*Net by Harvard - [Distinta commerciale]

Modello: EFFER1 Gru effer modello 275 (Sostituisce modell 274 obs) Nuovo modello

Componenti Regole Verifica regole Verifica distinta/impiego Modifica

Num. formula	Descrizione	Effetti	Cause
1		OR	AND
2		AND	AND
3		OR	AND

Effetti (OR)

RgN	Effetto	Assieme	Descrizione assieme	Tipo elem.	Componente
1	Obbligo	2M11CAR	Comandi in alto con rotazione	Voce	2MDMU3C1
2	Obbligo	2M11CAR	Comandi in alto con rotazione	Voce	2MDMU3C2

Cause (AND)

RgN	Causa	Assieme	Descrizione assieme	Tipo elem.	Componente
1	Selezionato	EFFER1	Gru effer modello 275 (Sostituisce mod	Voce	2M11L3NC

Ricerca i dati nell'archivio principale

Inf. Star*Net - Div.principale - Sede Cesena - Star*Net by Harvard - [Scelta funzione]

Star*Net (development) Più usati Ultimi usati

Configuratore commerciale

- Configuratore commerciale
 - Tabella
 - Anagrafiche

Gestione di base

- Contabilità e amministrazione
- Ciclo attivo
- Ciclo passivo
- Magazzino
- Produzione
- Budget Aziendale
- Navigazione dati
- Analisi dati

Tabella

- Setup Tipi Item
- Setup Item Dist.Comm
- Titoli
- Regole di configurazione
- Categorie valore
- Articoli generatori G
- Template documenti
- Tipi layout
- Sezioni documenti
- Struttura documenti
- Impostazioni configuratore commerciale

Ready

Harvard Group

Catalogo e Listini

Il catalogo organizzato in maniera gerarchica offre informazioni di carattere generale sui prodotti e i relativi prezzi di vendita.

Oltre alle informazioni di tipo descrittivo offrirà anche la possibilità di gestire schede tecniche e immagini associate ai prodotti.

Per produrre una offerta si partirà dal catalogo per poi eventualmente richiedere una configurazione che consenta di scegliere tra le diverse opzioni disponibili

The screenshot shows a web browser window titled "Catalogo - Mozilla Firefox" displaying the Harvard Group website. The browser's address bar shows the URL http://ntsvil5/pages/sn/sw_catalogo/sw_catalogo.aspx. The website header includes the "HARVARD" logo and navigation links for "GESTIONE" and "UTILITÀ". A sidebar on the left lists product categories: "Avvolgitori Orizzontali", "Avvolgitori Verticali", "Tavola Rotante", "Braccio Rotante", "Anello Rotante", "Metti Banda", and "Trasportatori". The main content area is titled "Avvolgitori Verticali (9) Braccio Rotante" and displays three product cards. Each card features a product image, a model number, and a name: "8000310001 HELIX HS 40", "8000310002 HELIX HS 30", and "8000310005 HELIX HS 40/2". Each card also includes an information icon and a zoom icon. At the bottom of the page, a copyright notice reads: "StarWeb 0.5.4070.16403 - Copyright © 2009, 2010, 2011 by Harvard Group".

Harvard Group

Gestione offerte

Produrre una offerta significa riportare su un documento più o meno articolato tutte le informazioni sul prodotto e le condizioni commerciali che si intende praticare.

La possibilità di accedere, attraverso filtri di selezione anche multipli, al data base Offerte consentirà di selezionare documenti da duplicare e semplicemente modificare per velocizzare la stesura di una nuova offerta.

Le offerte potranno essere redatte nella lingua del cliente e in formato Word per poter intervenire liberamente in modifica prima di trasformarle in PDF ed inviarle al cliente.

Si possono definire diversi modelli di offerta a seconda del prodotto o del mercato di arrivo.

Gestione offerte - Mozilla Firefox

http://ntsvil5.cesena.harvard.it/pages/sn/eu/eu_ordutes/eu_ordutes.aspx

Gestione offerte

OFF Offerte clienti 09/02/2011 6 Inserito AETNA AETNA ITALIA 0,00

Modifica Inserisci Duplica Elimina Rileggi Dettaglio offerte Destinazioni [it/171] Allegati

[it/172] Crea doc.Word

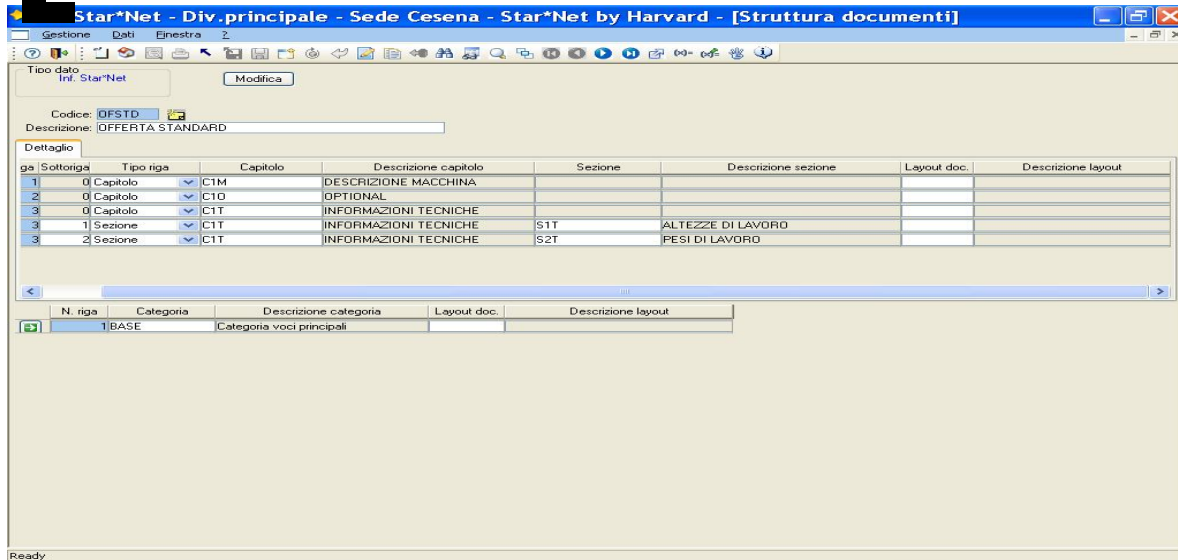
Tipo documento	OFF	Offerte clienti	Data inserimento	09/02/2011
Serie	OFF	Offerte a clienti	Esercizio	2011
Num.doc.	6		Data of.	09/02/2011
Causale	A01	Vendita	Stato	Inserito
Intestatario	AETNA	AETNA ITALIA		** INCOMPLETO **

Generale **Totali**

Contatto	[Non definita]		
Giorni prev.consegna	180		
CC Validità	180	Data fine validità	08/08/2011
Rif.offerta		Settimana	22
Data cons.richiesta	01/06/2011		
Divisa doc.	USD Dollaro USA	= Dollaro USA	1,400000
Euro	1,000000		
Cond.pagam.	0005 Bon.Banc.10% ALL'ORDINE/SALDO A 90 GG.		
Data rif.listino	DDFM 09/02/2011		

Completato

Harvard Group



The screenshot shows the Star*Net software interface. The title bar reads "Star*Net - Div.principale - Sede Cesena - Star*Net by Harvard - [Struttura documenti]". The main window displays the following information:

Tipo dato: Inf. Star*Net
Codice: DFSTD
Descrizione: OFFERTA STANDARD

Dettaglio

ga	Sottoriga	Tipo riga	Capitolo	Descrizione capitolo	Sezione	Descrizione sezione	Layout doc.	Descrizione layout
1	0	Capitolo	C1M	DESCRIZIONE MACCHINA				
2	0	Capitolo	C1D	OPTIONAL				
3	0	Capitolo	C1T	INFORMAZIONI TECNICHE				
3	1	Sezione	C1T	INFORMAZIONI TECNICHE	S1T	ALTEZZE DI LAVORO		
3	2	Sezione	C1T	INFORMAZIONI TECNICHE	S2T	PESI DI LAVORO		

Below the main table, there is a summary table:

N. riga	Categoria	Descrizione categoria	Layout doc.	Descrizione layout
1	BASE	Categoria voci principali		

Analisi offerte

Tutte le offerte emesse, oltre ad essere associate al cliente interessato; creeranno un data base consultabile e analizzabile con vari filtri.

Le consultazioni consentiranno una quantità di opzioni e tra queste :

- Quantità e valore delle offerte emesse
- Offerte per lo stesso prodotto
- Indice di successo
- Previsioni utili a fini produttivi
- Tempi medi di chiusura
- Numero di contatti per chiudere la trattativa
- Ecc..

Harvard Group

Gestione trattative

La generazione di una offerta fa nascere una trattativa con apertura di attività in Outlook con riferimenti di scadenza/validità .

Il commerciale responsabile della trattativa accedendo ad Outlook avrà la possibilità di consultare il documento offerta, aggiungere note, posticipare scadenze, chiudere la trattativa ecc..

In questo contesto le funzionalità possibili sono tutte legate alle potenzialità tipiche dell'ambiente Outlook, mentre l'analisi è demandata al modulo specifico di Star*web.

Le trattative possono naturalmente nascere in vari modi come ad esempio attraverso Fiere, segnalazioni o altro, creando la necessità di gestire contatti con soggetti che potranno o meno assumere solo in un secondo momento lo status di cliente.

L'analisi della concorrenza rientra certamente tra gli obiettivi di una corretta gestione delle trattative con l'evidenza di successi o insuccessi più frequenti in rapporto a quel dato concorrente

Harvard Group

POST VENDITA

Una buona gestione del postvendita è la migliore garanzia di fidelizzazione del cliente.

Il rispetto dei tempi di consegna concordati e una corretta installazione sono alla base di un buon inizio, ma nel momento in cui il Cliente chiama per un intervento già a livello di Help desk occorre dimostrare il massimo della attenzione e ciò sarà possibile accedendo velocemente alle informazioni che riguardano il prodotto e tra queste:

- Configurazione e dati di identificazione quali matricola e data installazione
- Se il prodotto è in garanzia o con contratto di assistenza
- Quantità e tipo di interventi precedenti
- Stabilire la gravità del guasto
- Monitorare l'impegno dei tecnici e assegnare l'attività
- Comunicare la data di intervento via mail
- Quando il tecnico avrà chiuso la chiamata contattare il cliente per verificare il livello di soddisfazione

Non va sottovalutata la possibilità che da un intervento di assistenza e manutenzione possa nascere una nuova opportunità di vendita.

Harvard Group

Gestione Parco installato

Un data base specifico conterrà tutte le informazioni utili a una corretta gestione del rapporto col cliente.

I prodotti in dotazione ai clienti saranno identificati con numero di matricola ,data di installazione, se in garanzia o meno, quantità e tipi di interventi in assistenza suddivisi per tipo di guasto.

La selezione con filtri di prodotti obsoleti per anzianità o per superamento tecnologico consentirà di avviare campagne di sostituzione .

Help Desk e gestione Chiamate

Da una o più postazioni,normalmente in sede sarà possibile ricevere chiamate per assistenza avendo a disposizione tutte le informazioni atte a individuare il prodotto con tutti i riferimenti di garanzia, di data di installazione, di quantità e qualità di chiamate precedenti per problemi simili o nuovi.

Identificato il cliente, il prodotto e il tipo di intervento da eseguire, verrà aperta una chiamata con assegnazione immediata della risorsa disponibile più adatta a fronte di un elenco di tecnici disponibili risultanti da una visione immediata degli impegni schedulati.

La registrazione della chiamata e l'assegnazione dell'attività conseguente alimenterà un data base specifico, analizzabile con vari filtri a fini statistici e controllo qualità.

Harvard Group

Gestione assistenza e garanzia

Per ogni prodotto installato saranno disponibili informazioni strutturate che ne identificano lo stato secondo i seguenti criteri.

- Prodotto in garanzia
- Prodotto con contratto di assistenza
- Prodotto fuori garanzia e senza contratto

I criteri di intervento saranno naturalmente definiti in base alle regole contrattuali definite da ogni azienda.

Gestione ricambi

Questa gestione può avere diverse finalità:

- Ricambi forniti gratuitamente per prodotti in garanzia
- Ricambi forniti a pagamento o meno in funzione del tipo di contratto di assistenza
- Ricambi forniti attraverso una normale vendita
- Ricambi consigliati