



Il cliente al centro dell'attenzione



CRM & Contact Management System

La piattaforma sviluppata da Sidera Software prevede di gestire direttamente via Web tutte le attività inerenti i rapporti e le comunicazioni intra/extra aziendali. Lo scopo del sistema è quello di poter uniformare e integrare in modo "intelligente" su unica piattaforma tecnologica tutte le comunicazioni dell'azienda, con conseguente miglioramento della qualità e delle prestazioni del servizio, ottimizzando inoltre tempi e costi.

Il sistema CRM and Contact Management System è composto da tre moduli (CRM, Sales Force Automation, Help Desk) che possono essere anche forniti singolarmente.

CRM

Il modulo CRM Sidera Software **gestisce e organizza tutte le comunicazioni con particolare attenzione al mondo clienti/fornitori**. Il sistema consente di avere una visione complessiva a 360 gradi di tutte le attività e i processi aziendali di corrispondenza, documenti gestionali-tracking, contabilità, affidamenti, trouble-ticketing, etc., in modo flessibile e organizzato. E' anche disponibile in modalità off-line, che permette l'esportazione di una parte dei dati con successiva elaborazione locale degli stessi.

SALES FORCE AUTOMATION

L'applicazione permette di gestire in modo ottimizzato e integrato tutte le attività inerenti la gestione degli ordini clienti sia da parte degli agenti di vendita sia dei clienti medesimi. Questo modulo permette di avere un'ampia flessibilità e controllo nella gestione unificata tra il mondo commerciale (forza di vendita) e la clientela esterna.

Sono disponibili 2 modalità operative:

- order-entry
- catalogo elettronico

In entrambe le modalità operative, nel caso in cui l'applicazione fosse integrata con l'ERP, permette anche la tracciabilità dell'ordine in tutte le sue fasi. Questo significa avere la possibilità da parte del cliente di verificare via Web on-line lo stato dei suoi ordini facendo risparmiare tempi e risorse necessarie per contattare l'azienda o l'agente di riferimento.

HELP DESK

L'applicazione permette di gestire tutta la procedura di call-center/Help-Desk tramite una gestione flessibile ed intelligente di tutte le chiamate secondo l'ambito dei processi e delle attività previste e stabilite dall'azienda.

Tramite processi personalizzati per ogni tipologia di esigenza, sono previsti per ogni chiamata l'apertura, la gestione e lo smistamento dei relativi ticket presi in carico dal Call-Center.

I ticket saranno inoltrati ai settori competenti e riporteranno con aggiornamento in real-time, lo storico della singola chiamata e quindi problematica. Un monitor generale evidenzia lo stato di ogni singolo ticket, dove lo stesso può essere gestito o da un pool di persone o da singoli individui. Questo modulo può essere pienamente integrato con il sistema ERP Wingest. Questa possibilità **permette di avere una sinergia completa e ottimizzata di tutte le informazioni dell'azienda**.

L'esigenza di avere una forte interazione con il cliente, trova quindi la sua applicazione nelle logiche collaborative tra il sistema di **Contact Management System** (CRM, Sales Force Automation ed Help Desk) integrate con il sistema gestionale ERP (Wingest o altri).

Nel caso vi siano richieste molto spinte e particolari da parte del management aziendale di poter raggruppare ed estrapolare dati, informazioni di qualsiasi tipo, contenute nell'ambito del sistema informativo aziendale, **Sidera Software** propone anche un sistema di **Business Intelligence** in grado di poter supportare tali necessità.

Questo sistema è già utilizzato con successo presso alcuni importanti clienti locali.