

# **Cos'è il CRM**

Andrea De Marco

# Cos'è il CRM

- ☪ Che cos'è un cliente?
- ☪ In quanti modi definire il CRM?
- ☪ I vantaggi di CRM.
- ☪ Perché il CRM fallisce così spesso?

# Che cos'è un cliente?

- Lo slogan “E' il cliente a comandare” risale già agli anni Quaranta, il suo significato si è modificato radicalmente nell'ultimo decennio
- Un tempo si poteva fare distinzione fra quello che oggi viene chiamato “cliente finale” (B2C) e il “cliente” (B2B)
- I clienti di un reparto dell'IBM non sono diversi da quelli dell'azienda globalmente considerata

# Cos'è il CRM

- Una definizione breve e concisa
- Customer Relationship Management  
Gestione della relazione con il cliente
- Fornisce uno strumento e un metodo per migliorare “l’esperienza” di ogni cliente in modo da fidelizzarlo per tutta la vita
- Fornisce strumenti di carattere sia tecnologico sia funzionale per individuare e attrarre i clienti
- Fornisce una visione omogenea del cliente in tutta l’azienda



**Internet**

**Mail**

**Telefono**

**Collaborative CRM**

**Operational CRM**

**Analytical CRM**



**Internet**

**Mail**

**Telefono**

**Collaborative CRM**

Internet Portal

Call Center

Self Service

e-Mail Manag.

Chat, Co-Brow

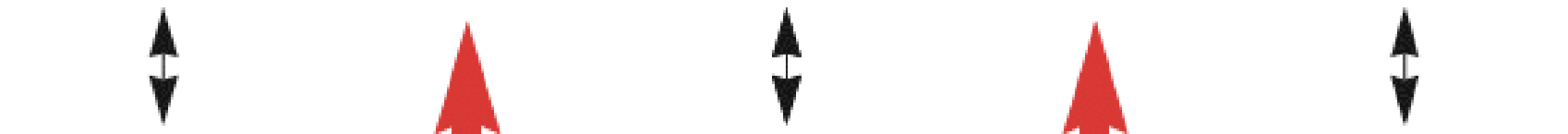
Knowledge Base

Content Management

**Operational CRM**

**Analytical CRM**

**Customer**

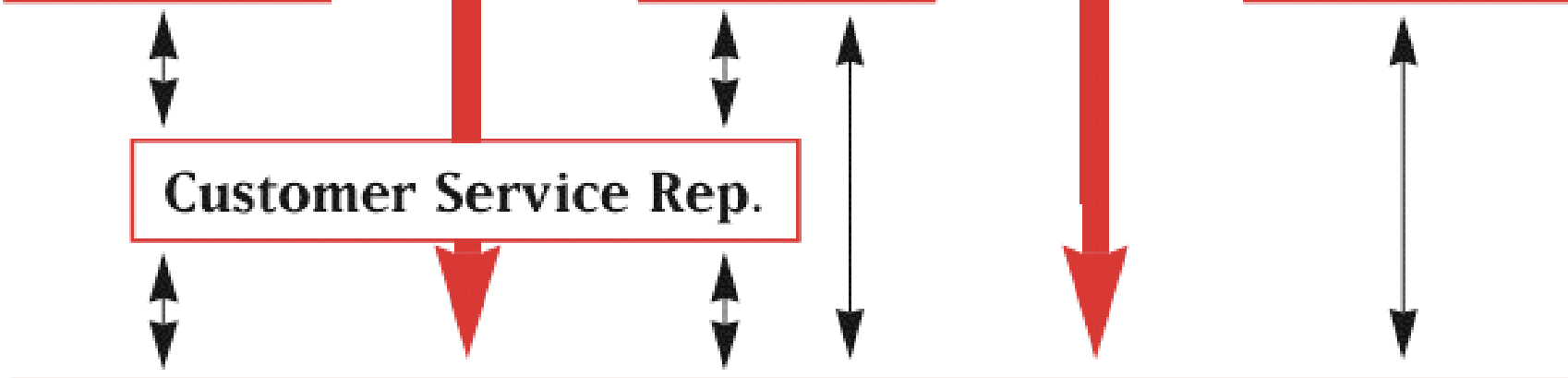


**Phone**  
Chat, VoIP

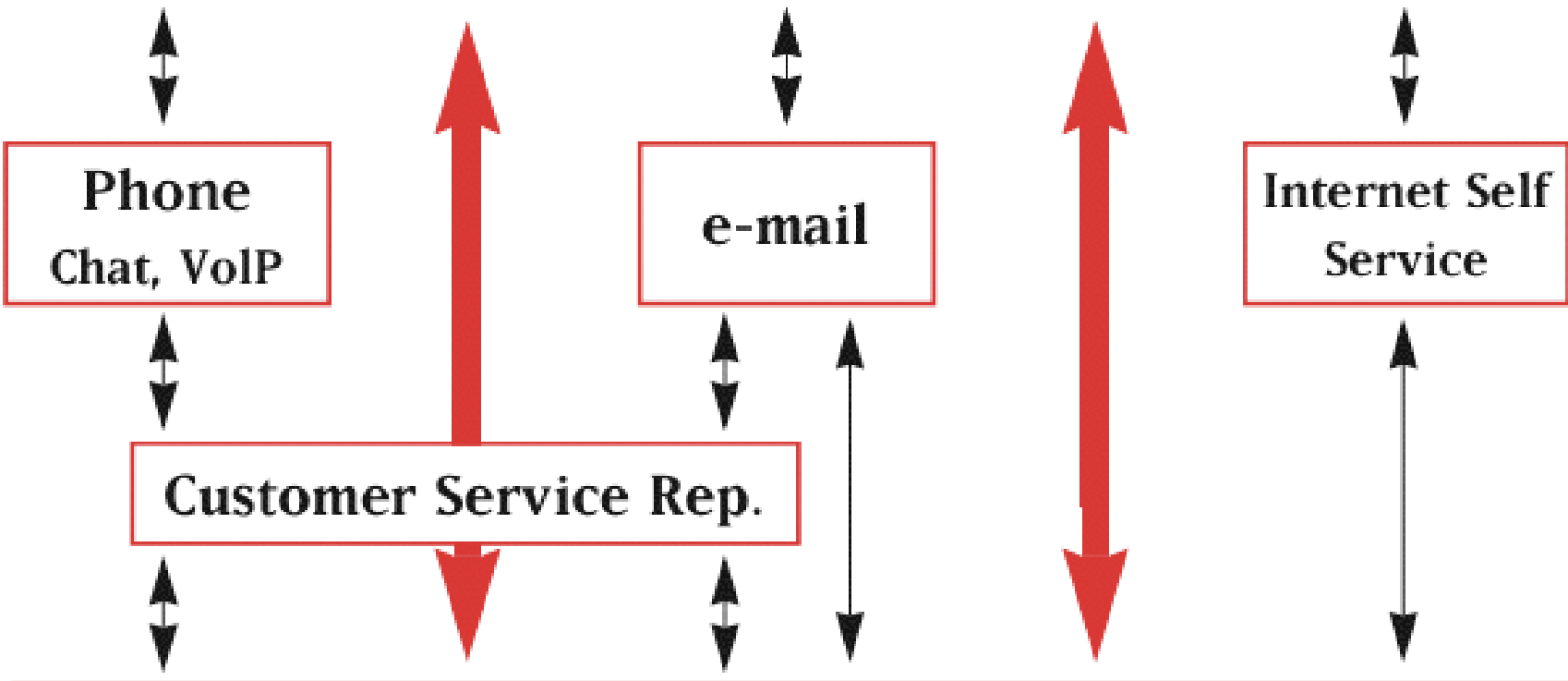
**e-mail**

**Internet Self Service**

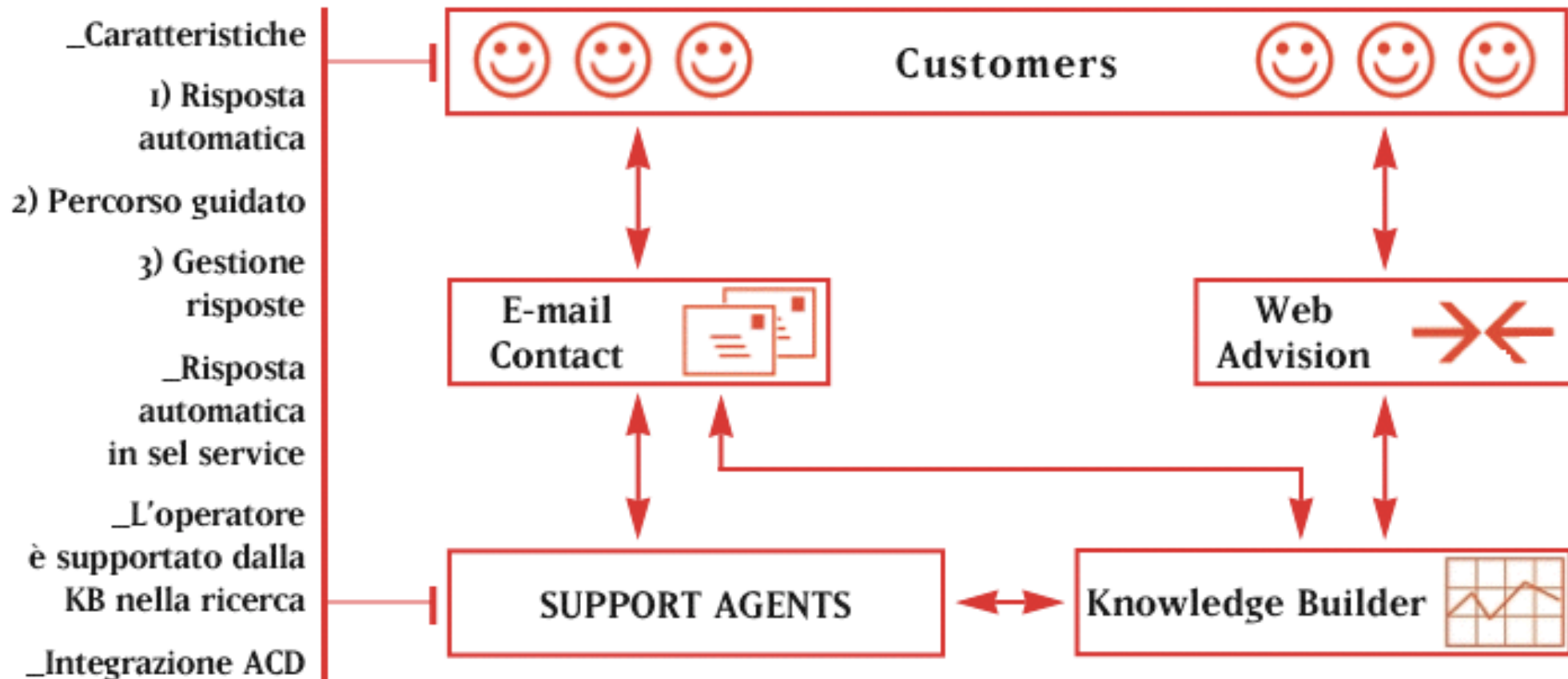
**Customer Service Rep.**



**Knowledge Base**



## \_E-mail Response





**Internet**

**Mail**

**Telefono**

**Collaborative CRM**

**Operational CRM**

**Analytical CRM**

**Key Performance Indicators**

**e-Intelligence**

# Un flusso tipico

## Situazione

---

Il cliente Mario Rossi  
vuole un'informazione  
sul catalogo  
di abbigliamento

## Cosa fa il cliente

Invia un'e-mail all'indirizzo  
info@nome\_azienda.com  
Oggetto: "richiesta di  
informazioni"  
Testo: "vorrei informazioni  
sui pullover in offerta  
speciale nel mese di maggio"

---

## Cosa ottiene di risposta

---

In maniera automatica il sistema risponde con la seguente e-mail:

Oggetto: "Re: richiesta di informazioni"

Testo: "Sig. Mario Rossi, grazie per averci contattati. Sulla base di quanto da lei richiesto il nostro sistema di customer service ha automaticamente individuato la seguente risposta: Le offerte speciali dei pullover cominciano a Giugno. Per conoscere le proposte a lei riservate la invitiamo ad utilizzare il nostro servizio shop assistant [www.nome\\_azienza\\_shop\\_ass.com](http://www.nome_azienza_shop_ass.com) La sua richiesta è identificata con il numero 123455 utilizzabile da Lei per successivi contatti via e-mail o telefono. La sua richiesta è stata inoltrata al gruppo Assistenza Commerciale"

---

**Alta automazione**

# Intervento umano?

Il gruppo Assistenza Commerciale riceve l'informazione del contatto relativa a Mario Rossi e decide se intervenire direttamente o lasciare che la relazione venga gestita automaticamente

Il cliente decide di utilizzare il servizio Shop Assistant

Il cliente clicca sull'indirizzo Web. Il sistema ha già recepito le informazioni fornite via e-mail e prosegue chiedendo eventuali informazioni.

# Personalizzazione

Lo shop assistant, partendo dalle informazioni raccolte, chiede di dettagliare meglio la necessità del cliente (taglia, colori preferiti) e propone i capi di abbigliamento a disposizione in quel mese. Accedendo al sito, visto che Mario Rossi è un cliente abituale e ha già fatto acquisti per i suoi bambini, la sezione personalizzata gli annuncerà anche le novità 0-12.

# Contatto Umano

Il cliente vuole maggiori dettagli sui capi proposti e seleziona il pulsante "Live Interaction" per entrare in contatto con il personale di vendita.

L'operatore dialoga con il cliente: "Signor Rossi, vedo che lei ha richiesto via e-mail informazioni sui pullover in offerta. Ha ottenuto la seguente e-mail di risposta... e ha utilizzato il nostro servizio di Shop Assistance che le ha proposto le novità di questo mese. Vuole vedere il nuovissimo catalogo non ancora pubblicato in rete?" Mario Rossi, tramite voce o chat, sottolinea che però è interessato solo ai capi non sintetici.

Istantaneamente sul browser di Mario Rossi apparirà il catalogo composto dai capi in fibre naturali.

Operatore di Call Center : "Sig. Rossi, li trova di suo gradimento?"

Sig. Rossi : "Sì. È il modello che cercavo. Sono acquistabili on-line?"

Call Center Rep : "Sì, l'aiuterò a compilare il modulo di acquisto... ecco fatto... ora può inserire il suo codice di carta pre-pagata e premere invio"

Mario Rossi riceve il modulo sul suo browser, lo completa come richiesto e lo re-invia online al call Center.

Operatore di Call Center: "Grazie per avere ... Il maglione dovrebbe pervenirle entro 3 giorni lavorativi da oggi. In tutti i casi, lei può verificare lo stato dell'ordine in maniera automatica sul nostro Web Contact Center all'indirizzo <http://....> Oppure con un reply alla e-mail che le sto inviando. Grazie e arrivederci."

# Fidelizzazione

## Profilazione dinamica :: Customer Contact

L'utilizzo di oggetti per la creazione della kb rende la sua costruzione facile e intuitiva. Pur nella sua semplicità supporta complesse regole e metodologie di soluzione per permettere diversi percorsi oltre che la possibilità di formulare domande direttamente in linguaggio naturale.

I casi, documenti ecc. si possono associare, trascinare e linkare a differenti elementi della kb. Sono supportati diversi formati di file.

La kb viene costruita per accompagnare il navigatore alla soluzione attraverso alberi di decisione che si compongono di domande e percorsi differenziali

