



 INFINITY CRM

 ZUCCHETTI

INFINITY  
**CRM**  
IL MONDO  
È CAMBIATO...  
ANCHE I TUOI  
**CLIENTI**



## CONOSCI DAVVERO IL TUO CLIENTE

In un mercato globalizzato e competitivo è fondamentale mantenere i propri clienti e acquisirne di nuovi. **Conoscere il cliente**, organizzando in maniera strutturata le informazioni che lo riguardano, permette di **anticiparne le esigenze e creare un'offerta in linea con le richieste del mercato**.

Le aziende e le persone hanno bisogno di **dare e avere risposte rapide, di condividere le informazioni e di ridurre al minimo sprechi e inefficienze**.

Ecco la necessità di disporre di strumenti adeguati che semplifichino i processi e supportino realmente le attività quotidiane e commerciali per reperire informazioni e pianificare azioni strategiche.

Infinity CRM permette una completa ed efficiente gestione dei rapporti con i clienti presenti e potenziali dell'azienda. Gestisce in maniera semplice ed efficace le attività di prevendita, vendita e postvendita, automatizzando i processi collegati.

Infinity CRM gestisce il processo di Customer Relationship Management in 3 fasi:

- **CRM operativo:** funzionalità e step di processo interni all'azienda;
- **CRM collaborativo:** apertura dei processi in termini di "azienda estesa", coinvolgendo partner e clienti, funzionalità B2C, marketplace, ecc;
- **CRM analitico:** funzionalità di reportistica avanzata, statistiche, data mining, business intelligence.

**Infinity CRM è disponibile anche per dispositivi mobile** - palmari, tablet, ecc - per favorire l'accesso alle informazioni sul cliente da parte della forza vendita, degli agenti e dal personale che spesso è fuori sede.





# CONOSCERE I TUOI CLIENTI PER PIANIFICARE AZIONI STRATEGICHE

**CON  
INFINITY CRM  
PUOI:**

**governare**  
tutte le informazioni  
relative ai tuoi contatti

**conoscere**  
il tuo mercato  
di riferimento

**acquisire**  
nuovi clienti e fidelizzare  
quelli già acquisiti

**gestire**  
il contatto in maniera  
completa

**monitorare**  
ogni fase della trattativa

**condividere**  
le informazioni  
tra le varie forze  
aziendali

**analizzare e pianificare**  
le attività di vendita,  
le campagne marketing  
e il post-vendita

## FUNZIONALITÀ e MODULI

**Area CRM Prevendita** per la gestione di tutte le informazioni legate ai contatti e alle opportunità commerciali che coinvolgono il marketing e le vendite, che comprende i moduli:

### **CRM Marketing**

È la soluzione per gestire tutte le attività legate alla fase di acquisizione e gestione di potenziali clienti. È possibile eseguire attività massive di mailing o teleselling, mediante liste di nominativi e l'utilizzo di questionari specifici, e gestirne i ritorni in termini, ad esempio, di chi ha aperto la mail, chi ha cliccato su un eventuale link, chi ha risposto positivamente a una determinata domanda ecc. CRM Marketing consente, inoltre, di fissare in agenda visite per la forza commerciale e promuovere il nominativo a trattativa commerciale.

### **CRM Sales**

È la soluzione per gestire tutte le attività legate alle trattative commerciali e alla qualificazione del contatto. Sono disponibili regole di assegnazione e controllo per automatizzare il flusso operativo, causali specifiche per eseguire ogni singola operazione con memorizzazione in una "prima nota" giornaliera, in modo da poter avere riscontri su quanto eseguito e da chi. Il sistema si integra con l'infrastruttura gestionale di base, per la creazione delle offerte gestionali, e con l'area documentale per la creazione delle offerte commerciali basa-

te su modelli riportanti "campi variabili" popolati da "stampa unione". È disponibile una Dashboard operativa per accesso rapido a tutte le informazioni ed attività legate alle trattative.

**Area CRM Post Vendita** per la gestione di tutte le informazioni legate alle attività di post-vendita. L'attività di un'azienda, infatti, non si esaurisce al momento della consegna dei prodotti, ma prosegue con diverse attività post-vendita: assistenza tecnica, servizi di manutenzione, contratti di garanzia, assistenza commerciale e amministrativa ecc. Di questa area fa parte il modulo:

### **CRM Support**

È la soluzione per ottimizzare i processi di assistenza tecnica, i servizi di manutenzione, la gestione dei contratti di garanzia, l'assistenza commerciale e amministrativa. Consente la gestione di tutte le attività di relazione con il cliente successive alla vendita. Permette di definire, registrare e assegnare tutte le problematiche (tickets) aperte dal cliente, dando modo di pianificare, consuntivare, analizzare e definire le regole automatiche per rispondere alle richieste. Consente l'analisi dei livelli di servizio (SLA - Service Level Agreement, con apposita Dashboard di controllo) tramite gestione delle scadenze ed analisi degli indicatori di prestazioni (KPI - Key Performance Indicators).

**Infinity CRM**  
è composto da moduli e differenti funzionalità che permettono di gestire il processo seguendo in maniera completa e dettagliata ogni fase.

## VANTAGGI

### **Maggiore produttività:**

conoscere le esigenze dei clienti per gestire al meglio il rapporto, soddisfare i bisogni e quindi vendere di più. Grazie all'erogazione via web consente inoltre accessi illimitati e da qualsiasi luogo alle informazioni aziendali.

### **Miglior operatività e**

**organizzazione:** grazie all'organizzazione delle informazioni, il software CRM consente una maggiore precisione nella consegna e nell'erogazione dei servizi.

### **Vantaggi di immagine e di fidelizzazione dei clienti**

**acquisiti:** i clienti sono favorevolmente impressionati quando, a fronte di una qualsiasi richiesta, chi risponde è preparato. Infinity CRM offre in tempo reale un quadro completo e aggiornato della storia del cliente per avere sempre presenti le sue reali necessità.

### **Automazione e controllo dei processi aziendali:**

l'accesso alle informazioni pertinenti al proprio ruolo deve essere veloce e intuitivo; in questo modo identificare tendenze e disporre conseguentemente le risorse, per indirizzare le azioni nella giusta direzione, diventa estremamente semplice.

### **Miglioramento dell'efficienza:**

avere una profonda conoscenza dei propri clienti e dei loro bisogni - e quindi una miglior consapevolezza del mercato di riferimento - consente di ideare, sviluppare e proporre soluzioni in accordo con le necessità del mercato.

### **Misurare e razionalizzare i processi**

attraverso indicatori chiave di performance, esplicitando i processi vincenti e standardizzandoli, consente di ottimizzare le attività dei singoli, rendendo efficienti le strategie aziendali e i processi di marketing, vendita o post-vendita.



**MOLTO PIÙ  
DELLA SEMPLICE  
GESTIONE DEL  
CLIENTE**



## INTEGRAZIONI

Infinity CRM, in quanto parte integrante della suite Infinity Zucchetti è perfettamente integrato con i seguenti software che garantiscono un'ulteriore estensione delle sue potenzialità:

**Infinity DMS**  
per la completa gestione e archiviazione dei documenti aziendali.

**Conservazione Zucchetti**  
per effettuare la Conservazione Digitale dei documenti a norma di legge.

**Gestionali**  
per consentire, previa validazione, l'inserimento automatico degli ordini effettuati e la relativa gestione nel software in uso.

**Infinity Portal**  
Per creare portali Enterprise B2B, B2C.

**InfoBusiness**  
la business intelligence per prendere decisioni strategiche per la tua azienda.



## PREREQUISITI

### INFINITY APPLICATION FRAMEWORK

Prerequisito di ogni applicazione della famiglia Infinity Zucchetti, implementa il paradigma del Virtual Workspace mettendo a disposizione delle applicazioni che ospita, una nutrita serie di servizi di base che vanno dalla profilazione degli utenti alla sicurezza sui dati, dal sistema dei menù alla centralizzazione delle informazioni delle entità che interagiscono con l'azienda.

Funzionalità personali di MyDesk, News, Posta Elettronica, Agenda e Rubrica offrono all'utente un evoluto ambiente di collaborazione che completa ed integra lo spazio di lavoro virtuale a sua disposizione







# INFINITY CRM

## REQUISITI TECNICI

Infinity CRM è una soluzione integralmente Web, utilizzabile dai più diffusi Internet Browser di ultima generazione. È compatibile con i più comuni sistemi operativi server (Windows, Linux,

Unix) e database (Microsoft SQL Server, SQLExpress, Oracle, Postgres, MySQL ecc.) e con i più utilizzati Application/Web Server (Tomcat, Apache, IIS, Websphere ecc.).

# INFINITY ZUCCHETTI

## UN'UNICA PIATTAFORMA INTEGRATA PER LA GESTIONE DELL'AZIENDA

Infinity Zucchetti è la piattaforma software che, attraverso un'ampia scelta di moduli dedicati, consente di soddisfare le esigenze di ogni area aziendale: amministrazione, finanza e controllo, logistica, acquisti, marketing, vendite, post-vendita, produzione, risorse umane, sicurezza, IT, comunicazione.

**Disponibile via web, cloud e su dispositivi mobile.**

Infinity Zucchetti è la suite software completa per l'impresa che vuole gestire tutti i processi aziendali.



# LA SUITE



**BUSINESS INTELLIGENCE & ANALYTICS**



**COLLABORATION & COMMUNICATION**



**DOCUMENT MANAGEMENT**



**PORTAL & E-COMMERCE**



**CRM**



**FATTURAZIONE ELETTRONICA**



**ERP**



## IL MONDO DELLE SOLUZIONI INFINITY NON FINISCE QUI!

- Hr
- Travel & Fleet
- Workforce Management
- Safety & Security
- Audit Management
- Asset

Con Infinity Zucchetti l'azienda diventa un vero Virtual Workspace, un luogo di lavoro virtuale, accessibile ovunque con un semplice Internet browser, dove è possibile accedere alle informazioni, eseguire transazioni e collaborare con gli utenti interni ed esterni all'ecosistema aziendale, semplificando le attività quotidiane e massimizzando l'efficienza.

Infinity Zucchetti infatti è la più ampia piattaforma sul mercato che dà una risposta per ogni area aziendale, realizzando una nuova concezione dell'organizzazione. Soluzioni che, sviluppate con un unico linguaggio di sviluppo e totalmente web-native, sono tra loro collegate per offrire un'unica user experience, favorire la collaborazione all'interno delle diverse divisioni aziendali e porre le basi per la realizzazione di articolati progetti e sistemi informativi.