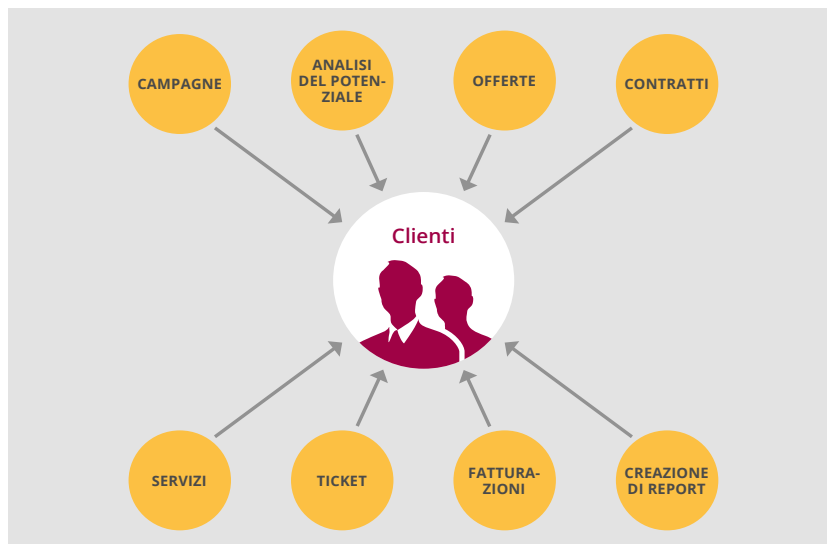


FLYER

LA VOSTRA SOLUZIONE PER L'IT CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT

Grazie al Customer Relationship Management (CRM) siete in grado di gestire i rapporti esterni con i vostri clienti in qualità di fornitori di servizi. Il collegamento di clienti, offerte, contratti, servizi forniti, ticket, fatturazioni e persone responsabili internamente vi offre una panoramica a 360 gradi dei vostri servizi. Inoltre, potete affermare un processo continuo che include tutte le fasi: creazione dell'offerta, gestione del contratto e fatturazione. Vi presentate ai vostri clienti in maniera più professionale e potete anche contenere i costi delle attività di vendita poiché riducete la mole di compiti di routine dei vostri collaboratori e utilizzate i dati per prendere le vostre decisioni.



VANTAGGI

Con Valuemotion

riuscite a gestire il vostro servizio orientandovi alle esigenze dei clienti attraverso la registrazione, il controllo e l'analisi delle informazioni relative ai clienti

come fornitori di servizi sfruttate nuovi potenziali commerciali poiché siete in grado di riconoscere i potenziali di up-selling e cross-selling, di valutare le attività dei clienti e di aumentare il tasso di completamento in maniera mirata

amministrate la vostra azienda mediante una pianificazione delle vendite e delle risorse a medio e breve termine

documentate a prova di revisione tutti i dati relativi ai contratti (inclusa la comunicazione via e-mail)

approfittate di un'interazione perfetta con i processi di IT Service Management

Gestione dei servizi orientata ai clienti

Obiettivi

— Valuemation vi consente di realizzare un Customer Relationship Management molto trasparente grazie a dati consolidati, aggiornati e di comprovata qualità sui vostri clienti. Le analisi e le valutazioni basate sui KPI dei dati dei clienti e degli ordini vi aiutano nella gestione delle vendite e dell'azienda. Le informazioni e i dati provenienti dai moduli integrati di Valuemation e da altre applicazioni che sono rilevanti per il servizio vengono collegati in maniera intelligente per consentirvi di utilizzare con la massima efficienza le informazioni relative ai clienti e di gestire l'organizzazione del servizio in modo ottimale.

Gestione completa dei rapporti con i clienti

— Il Valuemation CRM Manager vi aiuta a integrare e coordinare tutte le informazioni relative ai clienti e i rapporti della vostra azienda, consentendovi così di orientare l'organizzazione del vostro servizio alle esigenze dei vostri clienti e alle tendenze future. Digitalizzando i processi di vendita e marketing potete contenere i costi delle attività di vendita poiché riducete la mole di compiti di routine dei vostri collaboratori e utilizzate i dati per prendere le vostre decisioni. Analisi e report efficaci vi permettono di riconoscere in qualsiasi momento i rapporti con i clienti proficui o carenti, valutare i servizi e sfruttare i potenziali di cross-selling e up-selling.

Pianificazione ed esecuzione delle campagne

— Grazie a Valuemation CRM Manager siete in grado di avviare, eseguire e valutare campagne di vendita e di marketing affidandovi a un apposito strumento. Potete creare mailing list specifiche per le singole campagne, ma anche pianificare e realizzare azioni mirate. Osser-

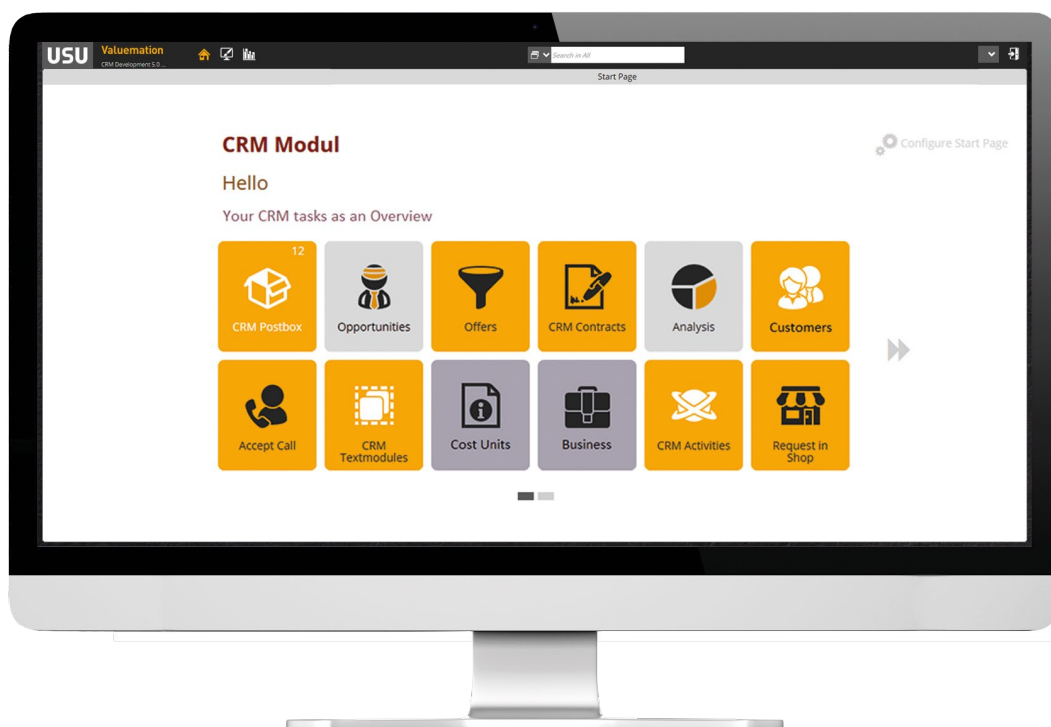
vando le attività e le interazioni dei vostri clienti e simpatizzanti riconoscete nuovi potenziali di vendita e potete inoltrarli al reparto delle vendite perché si occupi delle misure successive. La gestione delle campagne gioca quindi un ruolo chiave per riuscire ad aumentare il tasso di successo nelle vendite, il fatturato e la redditività.

Collegamento dei dati dei clienti ai dati del controlling

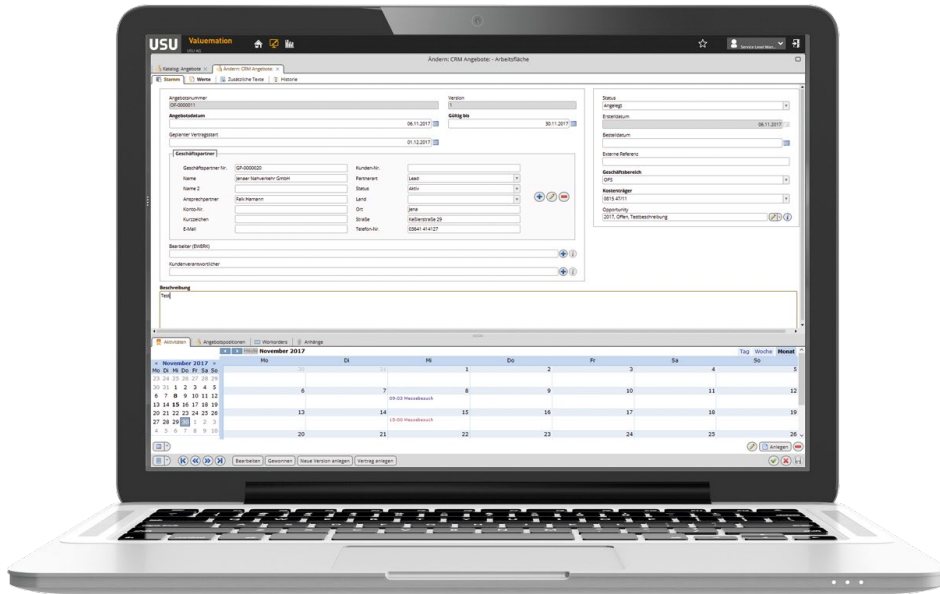
— Per avere una panoramica completa delle relazioni è necessario consolidare nel sistema CRM le informazioni provenienti da diversi settori aziendali. A tal fine il Valuemation CRM Manager rappresenta e valuta i dati contabili con i registri secondari. Il collegamento dei dati dei clienti e dei processi con informazioni pertinenti dal punto di vista commerciale fornisce un'immagine completa del cliente al rispettivo consulente. In questo modo è possibile realizzare un processo senza interruzioni, dalla preparazione dell'offerta – tenendo conto del fornitore interno del servizio – alla gestione del contratto, fino alla fatturazione.

Supporto completo del processo di vendita

— La rappresentazione dell'intero processo di vendita nel Valuemation CRM Manager fornisce ai manager e ai direttori delle vendite una panoramica completa del potenziale di segmenti diversi, ad esempio nuovi clienti, clienti abituali o gare d'appalto. La pianificazione del fatturato viene raffigurata in base alla probabilità di occorrenza su una linea temporale. Le opportunità di vendita e le offerte vengono registrate in base al numero e al fatturato cumulativo e l'efficacia e l'efficienza dei canali di vendita vengono misurate secondo il tasso di conversione.



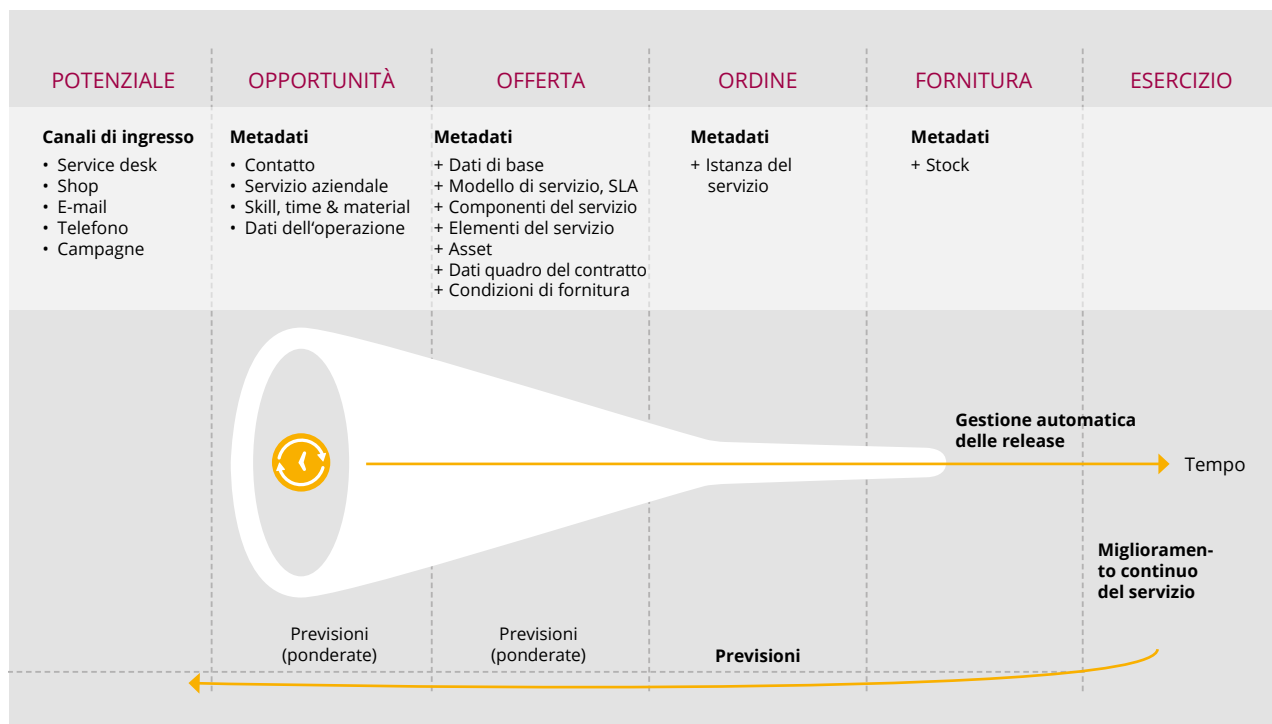
Pagina iniziale del Valuemation CRM Manager



Maschera di input per la creazione delle offerte

Rappresentazione delle procedure aziendali interne

— Il Valuation CRM Manager vi permette di raffigurare nel sistema i vostri processi di offerta, ordine ed elaborazione standardizzandoli. I tempi di esecuzione e di elaborazione vengono misurati, valutati dal punto di vista dei costi e monitorati automaticamente. Le escalation automatizzate segnalano per tempo i colli di bottiglia nei processi. La strutturazione delle offerte in voci e tipi di articoli si estende in modo coerente in tutta l'elaborazione degli ordini. La fase di realizzazione viene abbreviata perché tutte le informazioni rilevanti sulle risorse, le competenze, i tempi e il materiale necessari sono già incluse nell'offerta.



Il sales funnel per i servizi IT

FATTI CHIAVE

Valuation supporta i manager, i direttori delle vendite e i collaboratori delle vendite e del servizio

mediante la registrazione, il controllo e l'analisi delle informazioni relative ai clienti e delle campagne

con campagne specifiche per i gruppi target e il riconoscimento automatico dei potenziali di up-selling e cross-selling

attraverso processi di offerta e di vendita standardizzati

con report basati su KPI per tutti i processi di marketing e di vendita, dal primo contatto con il clienti alla firma del contratto

nei casi di supporto grazie all'accesso rapido a informazioni tecniche e commerciali collegate in maniera intelligente

INFORMAZIONI

Per conoscere la nostra offerta visitate il nostro sito www.valuation.com

Panoramica della suite USU Valuation

— Valuation è una suite di prodotti modulari e contemporaneamente integrati che vi consente di supportare in maniera efficace la gestione operativa dei servizi IT. Grazie ai processi preconfigurati, basati su ITIL® e pronti per l'uso siete subito produttivi. L'architettura flessibile di Valuation garantisce un livello eccezionale di estensibilità e scalabilità per le modifiche future, così il vostro investimento è garantito. La personalizzazione vi permette di eseguire le modifiche in tutta autonomia, senza la necessità di acquisire nozioni di programmazione o di coinvolgere prestatori di servizi esterni. È possibile rappresentare con la massima facilità anche strutture delle organizzazioni, autorizzazioni e ruoli complessi. Oltre ai moduli per i processi specifici del servizio IT esistono anche soluzioni Valuation complete per questi settori:



Software, consulenza e assistenza da un'unica mano

I vostri sistemi IT sono sostituibili, al contrario del know-how del partner che vi offre prodotti e soluzioni. Siamo un'azienda fornitrice di software e consulenza specializzata nello sviluppo e nell'introduzione di soluzioni su misura per le esigenze specifiche dell'IT Service Management. Il modello procedurale USU per l'introduzione delle soluzioni ITSM si basa sulle best practice e sull'esperienza pluriennale che abbiamo raccolto durante oltre 500 progetti gestiti con successo.

Ci assumiamo volentieri la responsabilità del vostro progetto come contraente generale, occupandoci di tutte le fasi dall'ideazione all'implementazione. Siamo al vostro fianco con la nostra competenza anche per continuare lo sviluppo specialistico e tecnico della vostra soluzione nell'operatività corrente attraverso attività di consulenza, corsi di formazione e assistenza.