



## Come: Scegliere il giusto sistema CRM

### CRM on-site, hosting o ibrido?

Quando si prendono in considerazione sistemi di CRM (Customer Relationship Management) o SFA (Sales Force Automation - automatizzazione della forza vendita), ci si trova sempre a valutare pro e contro di sistemi on-site e hosting.

Prima di investire in un sistema di CRM o SFA o rinnovare il sistema esistente, è dunque bene definire in modo semplice le varie opzioni, senza tralasciare gli ibridi, e fare un elenco dei fornitori.

- On-site: I dati e le applicazioni vengono salvati all'interno dell'azienda: si mantiene quindi il totale controllo di server, connessioni, accesso ai dati e archivi. L'accesso alle informazioni può essere effettuato dal computer in sede, on line o, dove possibile, via cellulare.
- On-Demand o Hosting: I dati e le applicazioni del sistema CRM o SFA sono reperibili on line, accedendo ai server del fornitore delle applicazioni – a cui spesso ci si riferisce come SaaS (Software as a Service). Poiché sono archiviati esternamente all'azienda, potrebbero però sorgere dubbi sulla protezione dei dati.
- Soluzione ibrida: alcuni fornitori offrono una soluzione ibrida, in cui i dati e le applicazioni sono archiviati da terzi, ma restano comunque di proprietà dell'azienda.

Qualunque sia la scelta, considerando le varie opzioni è bene porsi alcune domande, le cui risposte possono aiutare a capire quale sia effettivamente la soluzione migliore tra on-site, hosting o ibrido.

### 1. L'archivio clienti è un valore aggiunto per l'azienda?

I dati di contabilità e i dettagli degli ordini sono certamente fondamentali per l'azienda, ma quanto sono importanti l'archivio storico dei clienti, i loro profili, le analisi di mercato o i casi dell'assistenza ai clienti? E i processi e le previsioni di vendita? In caso di perdita di dati, quale sarebbe l'impatto sul futuro dell'azienda? In alcuni casi, le transazioni vengono infatti valutate più dei rapporti diretti con i clienti. Nel caso in cui le informazioni sui clienti siano importanti, bisogna dare agli archivi assoluta priorità. Per fare un esempio, in caso si voglia cambiare fornitore di servizi dopo cinque anni, in cui sono stati archiviati dati su clienti e transazioni, si dovrebbero trasferire gli archivi da un sistema all'altro, rendendo comunque possibile l'accesso ai dati in ogni istante. Un altro aspetto da considerare è la protezione dei dati: ci sono dati sensibili, quali dati bancari o personali?

Le applicazioni on-site garantiscono il massimo controllo sui dati, essendo archiviati all'interno dell'azienda. Tuttavia, se non si vogliono dedicare tempo e risorse alla manutenzione dei sistemi, alla sicurezza e ai back up, il sistema ibrido può essere la soluzione giusta: consente di mantenere la proprietà dei dati e del software e di delegare a terzi servizi quali back up, manutenzione, sicurezza.

### 2. Nell'arco di cinque anni, quanto costa un sistema CRM?

Il costo e l'importanza di un sistema CRM vanno al di là del solo software. Il successo di un sistema CRM si ottiene grazie all'ottimizzazione dei processi e alla formazione del personale sull'utilizzo del sistema. Detto questo, per decidere che sistema CRM usare, è bene porre queste domande ai fornitori:

- Licenze: quale sarà il costo effettivo nel caso di licenze su base mensile? Se si tratta di licenze a tantum, ci sono costi aggiuntivi per la manutenzione annuale? Nel costo del sistema, sono inclusi accesso online, offline e via cellulare?
- Funzionalità aggiuntive: sono comprese altre funzioni o bisogna procurarsi applicazioni e licenze da terzi? Per esempio: invio di e-mail per il marketing, programmi specifici del settore, strumenti di pulizia del database sono spesso funzioni molto utili a supporto e completamento di un sistema CRM, ma non sempre sono incluse

Per maggiori informazioni  
Contattateci per sapere  
come aumentare il  
successo del Vostro CRM.

Regno Unito e Europa  
continentale  
Apex House, London Road  
Bracknell  
Berkshire, RG12 2XH  
United Kingdom  
Tel: + 44 (0)1344 766 900  
Fax: + 44 (0)1344 766901  
Web: [www.max.co.uk](http://www.max.co.uk)  
[www.maximizer.eu](http://www.maximizer.eu)



## How to: Choose a CRM System

- nelle tariffe di base.
- Hardware o Hosting: nel caso in cui i dati vengano mantenuti all'interno dell'azienda, sono necessari server supplementari? E se i dati vengono archiviati da terzi, ci sono costi aggiuntivi, quali costi di servizi di back up, esportazione o mantenimento dei dati?
  - Assistenza: Quali sono i costi per un'eventuale assistenza via e-mail o telefono? E le tariffe per l'assistenza in loco?
  - Configurazione e Mappatura dei processi: Che risorse sono rese disponibili, da fornitore e partner, per la configurazione dei processi nel software CRM? Quanto ci vuole per completare il processo e quali sono le tariffe?
  - Implementazione: Quanto tempo occorre per implementare il sistema CRM e quanto inciderà sul processo lavorativo? Sarà necessaria una personalizzazione del programma per rispondere a esigenze specifiche? Che costi ci saranno durante il periodo di implementazione?
  - Addestramento: Quanto è intuitivo il sistema e quanto addestramento è necessario perché gli utenti possano utilizzarlo? Che tipo di addestramento è fornito e qual è il migliore per i miei utenti? Addestramento diretto on line o manuale di istruzioni e corso di addestramento di persona?

Sia che si tratti di spese per capitale o di spese operative, calcolare il costo totale nell'arco di cinque anni permette di capire il ritorno degli investimenti di un sistema CRM e di non essere colti alla sprovvista con spese impreviste.

### 3. È disponibile sul campo, dove si chiudono effettivamente gli affari?

È bene considerare come il sistema CRM verrebbe utilizzato nel settore commerciale, anche dagli addetti alle vendite che operano sul campo: il sistema CRM è inteso come supporto al personale e deve quindi essere facilmente accessibile.

Per esempio, verranno utilizzati computer portatili tra una telefonata commerciale e l'altra per aggiornare appuntamenti e note e controllare i dettagli per la chiamata successiva? Oppure queste operazioni verranno eseguite alla fine della giornata lavorativa, in sede? Oppure ancora: verranno utilizzati smartphone come il BlackBerry per aggiornare i dati e reperire al volo informazioni? In ogni caso, bisogna tenere in considerazione il tipo di informazioni necessarie agli addetti alle vendite, quali informazioni sono utili ai dirigenti e se verranno consultate on line oppure off line. Bisogna valutare inoltre se sia necessario accedere ai dati per aggiornarli e consultarli, ad esempio, in stazione, in aeroporto o in aereo o se saranno invece consultati principalmente in aree non coperte da reti wireless o con scarsa ricezione.

Quando si valutano le soluzioni CRM, bisogna sempre tenere in considerazione il modo più rapido e comodo per chi lavora fuori sede e ha necessità di accedere alle informazioni anche durante le visite commerciali, minimizzando il tempo speso in compiti amministrativi. Una giornata passata sul campo con gli addetti alle vendite può inoltre aiutare ad adattare la soluzione CRM o SFA al loro modo di lavorare e addirittura ad incrementare la loro produttività.

### 4. È possibile adattare o integrare il sistema CRM con le proprie procedure e informazioni di back-office?

Avere a disposizione informazioni di back-office è spesso fondamentale per chi lavora a contatto con i clienti; ad esempio, può essere utile verificare i saldi di bilancio, le fatture scoperte, lo stato delle spedizioni o il dettaglio dei prodotti. Allo stesso tempo, si vuole però evitare un sovraccarico di informazioni con dettagli di contabilità o di pianificazione delle risorse. L'ideale è di rendere facilmente accessibili nel sistema CRM o SFA le informazioni essenziali per il settore commerciale e l'assistenza ai clienti.

Spesso è più facile integrare un sistema CRM con il back-end piuttosto che il contrario, dato che la conversione di un software di contabilità o ERP non è semplice. La personalizzazione o l'integrazione di un sistema CRM hosting

Per maggiori informazioni  
Contattateci per sapere  
come aumentare il  
successo del Vostro CRM.

Regno Unito e Europa  
continentale  
Apex House, London Road  
Bracknell  
Berkshire, RG12 2XH  
United Kingdom  
Tel: + 44 (0)1344 766 900  
Fax: + 44 (0)1344 766901  
Web: [www.max.co.uk](http://www.max.co.uk)  
[www.maximizer.eu](http://www.maximizer.eu)



## How to: Choose a CRM System

potrebbero però non essere possibili. È sempre bene quindi chiedere come viene gestito l'applicativo hosting e quanto sia possibile adattarlo o integrarlo con le proprie risorse – e se la sincronizzazione sia a pacchetti o a flusso di dati.

Un esempio pratico

Nel 2003, TigerStop, leader globale in sistemi di bloccaggio e nastri trasportatori progettati per aumentare l'efficacia dei processi manifatturieri, ha implementato un sistema di CRM del fornitore SaaS Salesforce.com per andare incontro alle esigenze degli addetti alle vendite e al customer service della ditta. TigerStop poteva quindi accedere alle informazioni su clienti e fornitori da un qualsiasi terminale on line. Gli account manager fuori sede, si sono però presto accorti che non potevano ricevere alcun feedback dalla rete di distribuzione, non avendo a disposizione il sistema nei loro pc portatili; le connessioni a internet, inoltre, non sempre erano disponibili negli alberghi dei piccoli centri. Un altro problema per TigerStop era far combaciare il nuovo sistema con i propri processi commerciali, in particolare, poiché l'azienda voleva verificare non solo la soddisfazione dei propri rivenditori, ma anche degli utenti finali. Tre anni dopo, TigerStop ha deciso di utilizzare un nuovo sistema CRM.

Sono stati presi in considerazione i principali pacchetti di software CRM, tra cui Oracle/Siebel, Onyx, Pivotal, Sales-Logix, Microsoft CRM e l'eventuale reimplementazione di Salesforce.com, ma TigerStop ha scelto il CRM Maximizer. "Abbiamo seriamente valutato l'ipotesi di tornare a Salesforce.com, ma data l'importanza del progetto e i costi previsti, abbiamo preferito considerare diverse alternative. Alla fine, la scelta è stata semplice: il CRM Maximizer offre le funzioni e la flessibilità di cui avevamo bisogno, fantastiche opzioni di esclusione e reinclusione dei lavori dalla memoria principale durante l'esecuzione e il tutto per un prezzo decisamente allettante. Maximizer ha inoltre dato prova di poterci aiutare nella transizione grazie all'assistenza di esperti e all'integrazione con il nostro sistema di ERP, Macola."

### Come si inizia a usare il CRM scelto?

Sia che si scelga un fornitore on-site o un hosting provider, è bene ricordare che il successo di un sistema CRM è dato dall'implementazione dei processi di interazione con il cliente e dall'effettivo addestramento del personale, in modo che l'utilizzo del sistema possa raggiungere il massimo potenziale. La scelta dei fornitori e dei partner giusti garantisce ottimi ritorni degli investimenti grazie a una maggior produttività del settore commerciale, una maggior visibilità e facilità di gestione dei dati, una miglior assistenza al cliente e l'incremento delle vendite.

Potete trovare tutte le informazioni nella nostra seconda guida della serie: **Come implementare un sistema CRM**

---

### Maximizer Software

Maximizer Software è il principale fornitore di applicazioni software CRM (Customer Relationship Management) pronte all'uso e accessibili. La linea di prodotti Maximizer aiuta le imprese ad avere un rapporto con la clientela più interattivo, personalizzato e redditizio. Maximizer è creato con una struttura moderna, creata sul Web, e si può facilmente integrare con i sistemi aziendali pre-esistenti; in un sistema di gestione aziendale facilmente accessibile anche via cellulare, comprende le più moderne funzioni di SFA (Sales Force Automation, automatizzazione della forza vendita), marketing automatizzato, marketing via e-mail e tecnologie di customer service. Maximizer Software ha venduto oltre un milione di licenze del proprio software, ricevendo anche diversi riconoscimenti, a realtà commerciali che spaziano dai singoli imprenditori alle organizzazioni multinazionali. Tra i clienti, si annoverano: Siemens, Société Générale, HSBC, TD Securities, Lockheed Martin, Brian Tracy International, Fisher & Paykel Healthcare, Oxford University Press e Cathay Pacific.

Per maggiori informazioni  
Contattateci per sapere  
come aumentare il  
successo del Vostro CRM.

Regno Unito e Europa  
continentale  
Apex House, London Road  
Bracknell  
Berkshire, RG12 2XH  
United Kingdom  
Tel: + 44 (0)1344 766 900  
Fax: + 44 (0)1344 766901  
Web: [www.max.co.uk](http://www.max.co.uk)  
[www.maximizer.eu](http://www.maximizer.eu)