

join
the business
evolution

pat[®]
infinite CRM solutions

Gamma CRM



versione 3.0

L'evoluzione del customer management



L'evoluzione di Gamma CRM nella versione 3.0 prevede l'ampliamento e il potenziamento di alcune funzionalità. Uno dei primi moduli portati all'interno della versione base è Outlook Add.in, che permette la sincronizzazione dei dati presenti all'interno di Gamma CRM con Outlook.

Tra le novità di prodotto anche i reports "standard" aggiunti, che consentono di estrarre e analizzare dati e informazioni costruendo filtri su tutti i form e su tutti i campi definiti "ricercabili" e di stampare, in maniera semplice, immagini grafiche ed intuitive delle informazioni inserite. A completamento della reportistica sono stati inseriti dei Dashboard predefiniti per un riscontro grafico ed intuitivo delle logiche di business.

La versione Gamma CRM 3.0 risponde anche ad esigenze di marketing più spinte. Al modulo, ormai consolidato delle Azioni Massive, è stato affiancato il Modulo Marketing eMail, con cui è possibile organizzare vere e proprie campagne di mailing, gestendone la schedulazione dell'invio e il timing della "campagna attiva" (da periodo a periodo). Tale condizione permette di aggiornare la lista degli invii in maniera automatica senza l'intervento manuale ma applicando le regole di selezione definite. Una funzionalità del modulo è quella di poter creare una sorta di "stampa Unione" (Mail Merge) tra un modello di mail e l'insieme dei destinatari

della posta.

Non da ultimo è il nuovo Gateway SMS per la spedizione automatica di Short Message; tale modulo è previsto con un servizio la cui quotazione sarà legata al numero di messaggi inviati.

Moduli/Add-ons aggiuntivi

Outlook Add-in

Garantisce la sincronizzazione in modalità bidirezionale delle informazioni, come account/contatti, appuntamenti o attività da effettuare, presenti nella piattaforma di CRM, senza alcuna dipendenza dalla versione di Outlook™ utilizzata. L'integrazione con MS Outlook™ avviene nativamente con un apposito add-on, senza dover distribuire nessun client aggiuntivo; è richiesta solamente la presenza di un server di posta MS Exchange™. Tramite l'integrazione con MS Outlook™ è possibile sincronizzare le informazioni anche in dispositivi basati su tecnologia Symbian™, Palm™, etc.

L'integrazione MS Outlook™ permette di sincronizzare le funzionalità più importanti per voi e per la vostra azienda. Le informazioni utili saranno sempre a portata di mano, senza perdere tempo per contattare l'ufficio o doversi annotare sbrigativamente le informazioni con il rischio che vengano dimenticate, perse o non siano complete.

Tra le funzionalità disponibili vi sono ad esempio la possibilità di accedere alla scheda del cliente di Gamma CRM direttamente da Microsoft Outlook™ e l'archiviazione delle e-mail in entrata o in uscita per ogni singolo elemento o in modalità massiva. È possibile inoltre la sincronizzazione e l'archiviazione delle e-mail con la creazione automatica dei To Do connessi all'interno del sistema Crm, oppure la sincronizzazione delle attività e degli appuntamenti in calendario per il singolo elemento o in modalità massiva. Infine, è gestita anche l'archiviazione di tutte le e-mail strategiche e di interesse di ogni singolo cliente.

MobileAct

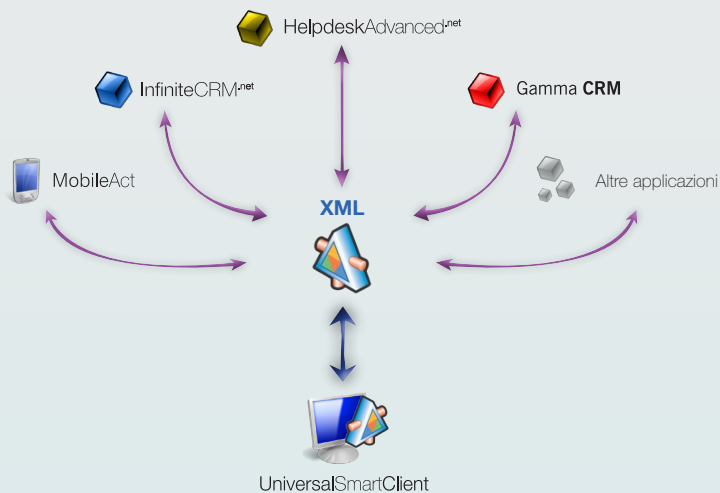
MobileAct® rappresenta la soluzione mobile di seconda generazione che porta su dispositivi mobili le informazioni provenienti da tutte le applicazioni CRM già presenti in azienda. MobileAct® è pienamente compatibile con tutti i dispositivi presenti nel mercato, purché dispongano di un sistema operativo Microsoft Pocket PC 2005/2006. È uno strumento ad elevata produttività, compatibile con tutte le funzionalità presenti all'interno dei dispositivi mobili SmartPhone. È l'applicazione che meglio di ogni altra vi permette di trovare nel dispositivo mobile le vostre informazioni e scambiarle con la sede aziendale in modo controllato, tutto tramite la disponibilità di un'interfaccia webservice. Questa modalità di integrazione permette una facile adozione della soluzione MobileAct® non solo in presenza di applicazioni native prodotte da Pat, ma anche in rapporto a molte altre applicazioni disponibili sul mercato che permettono l'interscambio di dati.

UniversalSmartClient

Tale soluzione permette un utilizzo off-line (ma anche on-line) della soluzione Gamma CRM 3.0 tramite il supporto di un Windows/Form. È basato su una struttura di meta dati che permette la sincronizzazione automatica delle nuove informazioni e/o caratteristiche inserite con il sistema centrale e, viceversa, permette un allineamento locale dei dati centrali filtrati per l'utente che effettua la login.

La disponibilità delle informazioni in modalità on-line, off-line e in modalità mista è possibile grazie al pieno supporto da parte delle soluzioni applicative Pat della

tecnologia webservice, che permette di far dialogare in modo nativo differenti applicazioni e/o soluzioni software, con un interscambio di informazioni tramite l'utilizzo di protocolli standard (SOAP). Con queste tecnologie le aziende possono adottare rapidamente strumenti di produttività aziendale senza difficoltà di integrazione, ottenendo benefici immediati.



UniversalSmartClient® permette alle risorse che operano muovendosi nel territorio, di avere informazioni in tempo reale e dunque, grazie ad un semplice collegamento alla rete. Infatti l'applicativo si integra nel normale ambiente operativo aziendale per l'utilizzo in rete locale, geografica o internet. Inoltre, è stato pensato e realizzato come una nuova interfaccia di accesso alle informazioni, che sfrutta la vantaggiosa interattività delle applicazioni Windows in combinazione con la flessibilità di un'applicazione web.

Marketing FAX e SMS

Con tali moduli vengono estese le funzionalità di comunicazione (multicanalità): è possibile, infatti, automatizzare invii mediante Fax (Server Fax) e Sms (la soluzione mette a disposizione un servizio basato su pacchetti di messaggi). Quest'ultima soluzione permette di comunicare con il personale sul territorio in mobilità, usando la tecnologia SMS in modo interattivo: permette con il semplice invio di un messaggio ad un numero prestabilito di inviare e ricevere notifiche (ad esempio la

scadenza dei To Do), cambiare lo stato delle notifiche e selezionare comandi da liste predefinite.

Se integrato con il CRM, Active SMS può espletare le funzioni di un assistente, ricordandovi appuntamenti o scadenze e permettendovi di verificare informazioni interrogando la piattaforma via SMS.

BDA2009 Business Data Analyzer

Business Data Analyzer (BDA) 2009 è uno strumento evoluto d'analisi dei dati, che permette di creare un unico cruscotto grafico totalmente interattivo con le informazioni presenti all'interno di Gamma CRM. BDA2009, infatti, si collega in modo nativo tramite webservices con la struttura di Gamma CRM e definisce, attraverso dei filtri personalizzati, la rappresentazione e la gestione dei dati direttamente tramite l'ausilio di mappe geografiche incluse nel prodotto. La cartografia, offerta direttamente da Microsoft MapPoint (incluso in versione OEM), rappresenta i dati istantaneamente, apportando innumerevoli vantaggi agli uffici commerciale, marketing e logistico dell'azienda.

PowerFinder Lite

È un potente motore di ricerca integrato con Gamma CRM (tecniche di ricerca, ad es. Fuzzy Search, Booleana, Fonetica, Testo, etc.), che permette non solo di ricercare le informazioni presenti in ogni punto della soluzione, ma è in grado anche di trovare qualsiasi documento allegato al sistema CRM. Numerosi sono i

formati indicizzabili e ricercabili (ad es. Adobe Acrobat, Excel, Word), di cui è possibile effettuare l'anteprima ed evidenziarne i termini voluti. È uno strumento 100% basto su web ed è una soluzione indispensabile per le aziende, che possono così ridurre drasticamente i tempi dedicati alla ricerca dei dati.

Customer Care

Questo modulo, appoggiandosi al database della soluzione, gestisce completamente il processo di trouble ticketing dell'azienda: ideale per tutte le necessità di gestione di un servizio clienti, questo modulo cura e coordina i vari livelli di servizio offerto e le tipologie delle problematiche risolte. L'integrazione con dispositivi telefonici (ad esempio il Numero Verde aziendale) e con le e-mail permette di interagire direttamente con la clientela, creando una gestione automatica delle risposte di richiesta informazioni. Uno strumento quindi che permette di rispondere alla necessità aziendale di gestione del servizio clienti in maniera efficace e immediata e che garantirà dei risultati immediati e misurabili.

Business Intelligence

Consente l'analisi puntuale di tutte le informazioni contenute nei database aziendali, nonché di utilizzare tali informazioni per monitorare, tramite la definizione di KPI (Key Performance Indicator), il proprio business e i propri processi, creando allo stesso tempo una visione degli stessi sulla base di profili/competenze aziendali.

Gamma CRM

Requisiti minimi

Server

Intel CORE 2 DUO, a 2.6 Ghz o sup
2 GB di RAM minimo
Microsoft SQL SERVER 2000 o superiori
Microsoft .net Framework versione 1.1
Windows Server 2003
Spazio su disco per installazione 50 Mb

Client

Internet Explorer (6.0 / 7.0+)
Consigliato Pentium 4 con 512 MB o sup.

join
the business
evolution

pat[®]
infinite CRM solutions

Pat Srl
31044 Montebelluna (TV) - Via S. Gaetano, 113
Tel.: 0423/600531
E-mail: info@pat.it

TeamSystem
the way ahead for your business

TeamSystem
61100 Pesaro (PU) - Via Gagarin, 205/206
Tel.: 0721/42661
E-mail: info@teamsystem.com