



## Dimostratore CRM realizzato da Capecod Srl

# Customer Relationship Management

Leonardo **CRM**<sup>®</sup>



## Come migliorare il tuo business

Acquisire Clienti nuovi

Ridurre i costi

Incrementare l'efficienza

Fidelizzare i Clienti consolidati

Organizzare meglio le attività

Prendere decisioni migliori più in fretta

# Introduzione a LeonardoCRM

LeonardoCRM è un software di CRM che permette di impostare una strategia per apprendere nuove informazioni riguardo le esigenze ed i comportamenti dei consumatori: **vendere di più** ai clienti esistenti ed **estendere il proprio business** a nuovi target di mercato.

- **Moduli:** Gestione Contatti, Vendite, Marketing, Lavoro, Utilità, Help Desk
- **ADMIN:** configura il sistema
- **Wizzy:** Ricerca istantanea, scorciatoia
- **Profilo Utente – Cambio Azienda**



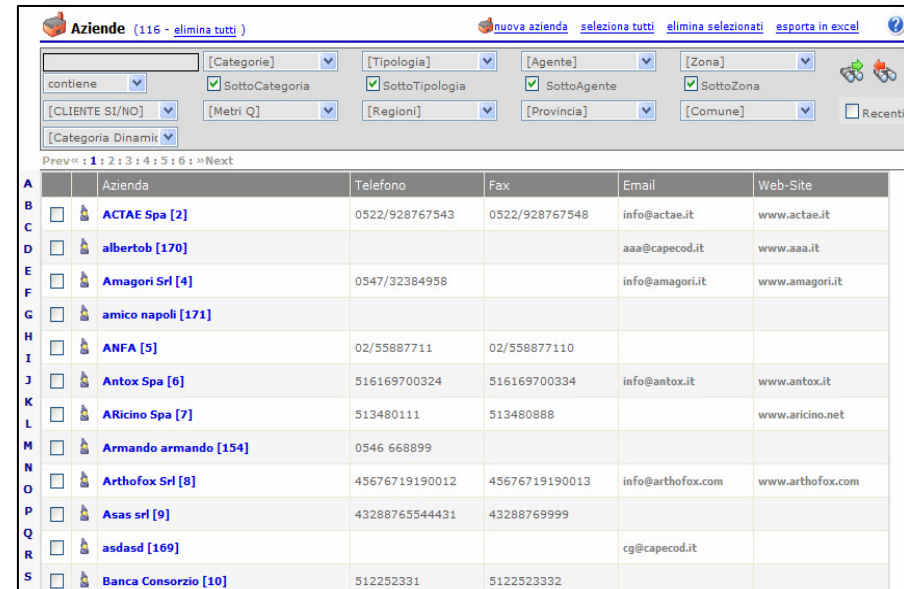
Leonardo**CRM**<sup>®</sup>

# Gestione Contatti

Con LeonardoCRM puoi organizzare e consultare facilmente tutte le informazioni relative ai tuoi Contatti: **il Cliente è al centro dell'impresa.**

Identificazione univoca dei nominativi, nessuna duplicazione di informazioni, criteri di classificazione chiari e predefiniti: l'anagrafica dei Contatti è il cuore delle azioni di marketing!

- **Aziende:** motore di ricerca, elenco aziende, importazione guidata...
- Anagrafica Persone
- **Leads:** spunto commerciale segnalato
- Working List
- **Esempio Nuova Azienda** (collegamento con Vendite)



	Azienda	Telefono	Fax	Email	Web-Site
B	<input type="checkbox"/> ACTAE Spa [2]	0522/928767543	0522/928767548	info@actae.it	www.actae.it
C	<input type="checkbox"/> albertob [170]			aaa@capecod.it	www.aaa.it
D	<input type="checkbox"/> Amagori Srl [4]	0547/32384958		info@amagori.it	www.amagori.it
E	<input type="checkbox"/> amico napoli [171]				
F	<input type="checkbox"/> ANFA [5]	02/55887711	02/558877110		
G	<input type="checkbox"/> Antox Spa [6]	516169700324	516169700334	info@antox.it	www.antox.it
H	<input type="checkbox"/> ARicino Spa [7]	513480111	513480888		www.aricino.net
I	<input type="checkbox"/> Armando armando [154]	0546 668899			
J	<input type="checkbox"/> Arthofox Srl [8]	45676719190012	45676719190013	info@arthofox.com	www.arthofox.com
K	<input type="checkbox"/> Asas srl [9]	43288765544431	43288769999		
L	<input type="checkbox"/> asdasd [169]			cg@capecod.it	
M	<input type="checkbox"/> Banca Consorzio [10]	512252331	512252332		

Leonardo**CRM**<sup>®</sup>

# Vendite

Tieni traccia delle tue opportunità di vendita, non farti sfuggire le occasioni.  
Coltiva rapporti duraturi con i Clienti, organizza incontri e conserva lo storico delle tue attività: **un Cliente soddisfatto vale di più di uno nuovo!**  
Incrementa il tuo ritorno economico diffondendo un'immagine aziendale positiva.  
Crea collaborazione tra i team di lavoro, comunica direttamente con i clienti.

- Attività sul Cliente
- Calendario Attività
- Opportunità di vendita
- Catalogo Prodotti



Lista Attività (68)

[Tipologia] [Utente] [Stato] Da [ ] A [ ]

[Categoria] [Categoria Dinamica]

prev« : Pagina 1 : 2 : 3 : »next - (1-25) di 68

Tipo	Attività	Associata A	Stato	In/Out	Data	Assegnata	Categoria	
	<a href="#">aass</a>	ANFA - Baoni TEUCO			06/03/06 15.07	AlbertoACME	Telefonare	
	<a href="#">andare a napoli</a>	amico napoli			06/03/06 12.53	AlbertoACME	Visitare	
	<a href="#">scrivere testo - gfsdg</a>	albertob - Guida di LeonardoCRM			02/03/06 12.27	AlbertoACME	Telefonare	
	<a href="#">telefonare per vendere</a>	ACTAE Spa			01/03/06 10.44	AlbertoACME	Telefonare	
	<a href="#">telefonare per vendere</a>	Banca Virtù e Osservanza			01/03/06 10.44	AlbertoACME	Telefonare	
	<a href="#">sih</a>	Barbara Angeli - Guida di LeonardoCRM			22/02/06 17.16	AlbertoACME	Telefonare	
	<a href="#">interessato partnership leonardo</a>	ARicino Spa - PARTNER LEONARDO 2			21/02/06 11.33	pierangeloACME	Telefonare	
	<a href="#">presentazione prodotti</a>	ANFA - Baoni TEUCO			20/02/06 15.49	mauro	Demo presso la sede di Imola	

Leonardo CRM®

# Marketing

Con **LeonardoCRM** puoi creare e organizzare vere e proprie Campagne di Marketing e di comunicazione mirata. Pianifica l'invio di Newsletter, personalizza i messaggi e l'immagine che vuoi comunicare della tua azienda e **fidelizza i Clienti**.

- Sezione push, per vendere!
- Campagne di Marketing
- Newsletter – Modelli
- Gestione disiscritti
- E-mail multiple



Stato	Data Invio	Data Scheduling	Oggetto Newsletter	Campagna	✓	✗	✉	!
■	04/10/05 15:00	04/10/05 15:00	Fiera del Risparmio	Offertissime 2005	2	0	0	2
■	21/12/04 16:20	21/12/04 16:20	Offerte	Lo sai che...	16	1	2	6
■	21/12/04 15:37	21/12/04 15:37	Lo sai che... è Natale?	Auguri	18	0	2	8
■	21/12/04 15:10	21/12/04 15:10	Sprint finale...	Auguri	1	0	1	0
■	03/12/04 15:00	03/12/04 15:00	Agevolazioni Ministeriali Bando Legge 38 ...	Agevolazioni Ministeriali	1	0	1	0
■	[Non Inviata]	05/03/06 17:03	jghg	Agevolazioni Ministeriali	0	0	0	0
■	[Non Inviata]	02/03/06 17:12	nuovo decreto legislativo	Agevolazioni Ministeriali	0	0	0	0
■	[Non Inviata]	01/03/06 15:47	fgu	campagna informativa nuov ...	0	0	0	0
■	[Non Inviata]	28/02/06 23:32	Nuovo tipo di Piastrelle	News Mondo Ceramico	0	0	0	0
■	[Non Inviata]	27/02/06 17:35	asasas	Offertissime 2005	0	0	0	0
■	[Non Inviata]	27/02/06 17:33	sa	Auguri	0	0	0	0
■	[Non Inviata]	27/02/06 17:32	dfd	Lo sai che...	0	0	0	0
■	[Non Inviata]	27/02/06 16:12	asd	Lo sai che...	0	0	0	0
■	[Non Inviata]	27/02/06 15:57	alb	Auguri	0	0	0	0
■	[Non Inviata]	27/02/06 14:18	gfgf	Agevolazioni Ministeriali	0	0	0	0
■	[Non Inviata]	24/02/06 17:29	a	Agevolazioni Ministeriali	0	0	0	0
■	[Non Inviata]	21/02/06 11:02	oggetto newsletter	LeonardoCRM	0	0	0	0
■	[Non Inviata]	16/02/06 11:38	porte e scale	promozione mensile	0	0	0	0
■	[Non Inviata]	14/02/06 11:51	poprte e scale	promozione mensile	0	0	0	0
■	[Non Inviata]	31/01/06 11:30	news dal mondo ceramico	News Mondo Ceramico	0	0	0	0
■	[Non Inviata]	26/01/06 11:42	porte e finestre	prova	0	0	0	0

LeonardoCRM®

# Lavoro

Con il modulo Lavoro puoi **organizzare** i progetti aziendali e **controllare** le tue attività.

Con questo supporto sarà semplice **gestire** le tue mansioni: attività interne, trasferte dai Clienti, tempistiche, note spese, ecc.

- **Progetti**
- **Tempi per progetto**
- **Lista personale**
- **Report mensili e settimanali**



wizzy		Lista Tempi (179)		Esporta in Excel		Fattura	
Giorno	Descrizione	Progetto	Ore	Utente	Fatturato II	Numero Fattura	Ore Fatturate
<input type="checkbox"/>	02/03/2006 Sviluppo e installazione applicazione Tickets	(000004) Infocenter	8	Francesca Benzi			0,00
<input type="checkbox"/>	01/03/2006 Sviluppo applicazione Tickets	(000004) Infocenter	6	Francesca Benzi			0,00
<input type="checkbox"/>	28/02/2006 installazione	(000440) Gestione Liste Elettorali	6	Luca Bicci			0,00
<input type="checkbox"/>	27/02/2006 gaming	(000002) Generica	3	Luca Bicci			0,00
<input type="checkbox"/>	24/02/2006 da definire	(000002) Generica	0	Andrea Nardi			0,00
<input type="checkbox"/>	24/02/2006 sviluppo e Rilascio del DTS per aggiornare anagrafiche per mobile sala mostra serdamus	(000441) Infotile	3	Andrea Nardi			0,00
<input type="checkbox"/>	24/02/2006 Riunione MIIS	(000360) Progetto Active Directory Service	8	Luca Bicci			0,00
<input type="checkbox"/>	23/02/2006 Applicazione Tickets	(000004) Infocenter	8	Francesca Benzi			0,00
<input type="checkbox"/>	23/02/2006 Sviluppo e rilascio in produzione della zona where to buy	(000443) Where To Buy	5	Andrea Nardi			0,00
<input type="checkbox"/>	23/02/2006 gaming	(000002) Generica	8	Luca Bicci			0,00
<input type="checkbox"/>	23/02/2006 campagne promozionali	(000428) Modifiche Wakeby	1	Lorenzo Zuffa			0,00
<input type="checkbox"/>	23/02/2006 sviluppo where to buy	(000381) Portale EXTRANET	7	Lorenzo Zuffa			0,00
<input type="checkbox"/>	22/02/2006 MIIS Remoto	(000360) Progetto Active Directory Service	2	Luca Bicci			0,00

**Cerca**

Anno (aaaa)  Mese (mm)

Cliente:

Progetto:

Utenti:

Numero Fattura:

Stato Fatturazione:

Tutti

Fatturati

Non Fatturati

Da: 01/01/2006

A: 31/12/2006

**Totali Ore**

Lavorate: **989,00**

In Viaggio: **5,00**

Fatturate: **8,00**

# Utilità

Crea un archivio documentale avanzato della tua azienda, inserisci note e commenti alle attività, importa dati da Excel e organizza le informazioni di cui hai bisogno.

Documenti sempre disponibili e facili da rintracciare!



- Archivio documenti
- Archivio note
- Importazione dati
- Wizard gestione categorie

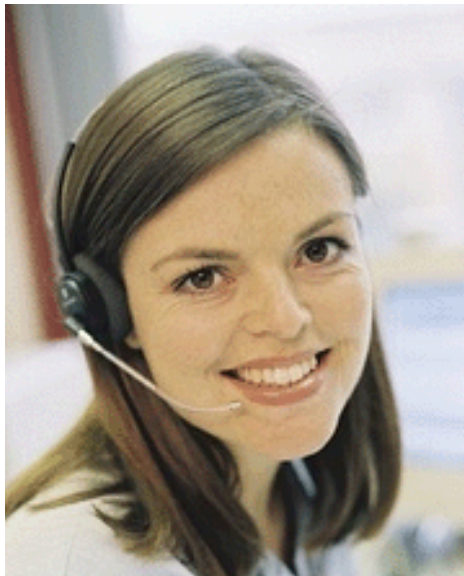
Categorie	DOC	Modificato il	Titolo	Associato a	KB	
[Tutti i File]						
Amm						
Offerte						
Doc comm.le						
Doc tecnico						
		06/03/06 09.39	scimmia	ACTAE Spa	736	Elimina
		02/03/06 16.34	errore A	Errore admin	736	Elimina
		02/03/06 12.22	icona	albertob	1	Elimina
		22/02/06 15.17	guida	Guida di LeonardoCRM	19	Elimina
		21/02/06 10.37	barcode da 1 a 20.doc	ACTAE Spa	30	Elimina
		20/02/06 16.01	Offerta piastrelle	ACTAE Spa	43	Elimina
		10/02/06 10.55	offerta	proposta xyz	69	Elimina
		08/02/06 10.58	budget vecchio 2004-05.xls	FREEZE S.P.A	81	Elimina
		26/01/06 15.30	progetto1	ACTAE Spa	2	Elimina
		11/11/05 10.41	Immagine news	ACTAE Spa	27	Elimina
		20/09/05 10.53	Vecchio budget	Antox Spa	13	Elimina
		16/09/05 10.11	listino2005-06.doc	Antox Spa	19	Elimina
		13/09/05 14.15	Presentazione prodotto.pdf	Inbay Srl	380	Elimina
		13/09/05 11.21	listino completo.doc	Antox Spa	19	Elimina
		18/08/05 16.10	listino completo.doc	FREEZE S.P.A	19	Elimina
		17/08/05 16.28	Budget 3 trimestre.xls	Alberto Gasperoni	13	Elimina
		01/08/05 16.17	listino2005-06.doc	movimento terra	19	Elimina
		01/08/05 16.17	Budget 3 trimestre	movimento terra	13	Elimina
		15/07/05 08.46	ModelloSocieta.xls	Capexod S.r.l.	45	Elimina
		07/06/05 18.29	Immagine1.png	Green City srl	175	Elimina
		08/03/05 12.51	Kalcos	Paola Filos	31	Elimina

Leonardo CRM®

# Help Desk

Con **LeoDesk**, l'Help Desk di LeonardoCRM, puoi gestire il servizio di **Assistenza Clienti** (Customer Service), per visualizzare e controllare tutte le **segnalazioni** e le **richieste** di assistenza che sono giunte alla tua azienda da parte dei Contatti abilitati.

- Gestione Tickets
- Aree di Supporto
- Interfaccia cliente



wizzy Lista tickets (7) nuovo

Oggetto/Codice: [CategoriaTicket] Tipo: [Tutte] Area di Supporto: [Tutte] Priorita: [Tutte] Stato: [Tutti] Da: A:

Data	Codice	Priorita	Tipo	Area di Supporto	Oggetto	Stato	Assegnato a	Richiesto da	
02/03/2006 16.32.08	1001	🔵		LeonardoCRM	Errore admin	■	AlbertoACME	Alisi Fabio	✖
02/03/2006 16.38.10	1002	🔴		LeonardoCRM	Errore tipo B	■	AlbertoACME		✖
02/03/2006 16.40.10	1003	🟢	Anomalia	LeonardoCRM	visualizzazione schermo	■	AlbertoACME		✖
08/03/2006 14.56.08	1004	🔴	Anomalia	LeonardoCRM	Termometro guasto	■	AlbertoACME	Brunetto Giordano (ARicino Spa)	✖
08/03/2006 15.04.42	1005	🟢	Richiesta	LeonardoCRM	Il telefono non funziona	■		(ACTANUE Spa)	✖
08/03/2006 15.06.51	1006	🟢		LeonardoCRM	controllo valori	■			✖
29/03/2006 16.29.28	1007	🟢	Anomalia	Ericsson	non funziona	■		Brunetto Giordano (ARicino Spa)	✖

LeonardoCRM®

# Reports

Analisi automatizzata dei feedback provenienti dalle Campagne Marketing.

I ruolo dei Reports è quello di guidare le **decisioni strategiche**, fornendo tempestivamente informazioni utili a generare nuove opportunità di vendita e ad evidenziare anche possibili carenze a livello di prodotti o servizi.

- Report Aziende
- Report Persone
- Report Lead
- Report Opportunità



wizzy

OPPORTUNITA' per Prodotto (34)

Indietro

Condizioni di filtro  
è vero che **Titolo Opportunità**  
Contiene

Descrizione Report

Opportunità	Contatti	Prodotto	Reddito Probabile	Stato Riga	Proprietario	Assegnata A
Bagni	<a href="#">ANFANI</a>	MAD	7500	[Aperta]	mauro	AlbertoACME
Bagni	<a href="#">albertob</a>	Consulenza	700	[Aperta]	mauro	AlbertoACME
Bagni	<a href="#">albertob</a>	LISTONE 12345	500	[Aperta]	mauro	AlbertoACME
Bagni	<a href="#">ACTANUE Spa</a>	Consulenza	200	[Aperta]	mauro	AlbertoACME
Bagni	<a href="#">ARicino Spa</a>	Consulenza	0	[Aperta]	mauro	AlbertoACME
Bagni	<a href="#">albertob</a>	LISTONE 12345	0	[Aperta]	mauro	AlbertoACME
casa	<a href="#">Blanchi</a>	LISTONE 12345	625	[Aperta]	AlbertoACME	[Non Assegnata]
Creare partner leonardo	<a href="#">Fabio Alisi</a>	Consulenza	12000	[Aperta]	mauro	christianACME
Creare partner leonardo	<a href="#">Fabio Alisi</a>	Consulenza	4200	[Aperta]	mauro	christianACME
Creare partner leonardo	<a href="#">Daniela Linari</a>	Consulenza	3000	[Aperta]	mauro	christianACME
Creare partner leonardo	<a href="#">Mauro Aldrini</a>	lucida	1750	[Aperta]	mauro	christianACME
Creare partner leonardo	<a href="#">Civet Srl</a>	Consulenza	1200	[Aperta]	mauro	christianACME
Creare partner leonardo	<a href="#">ACTANUE Spa</a>	Consulenza	1050	[Aperta]	mauro	christianACME
Creare partner leonardo	<a href="#">FREEZE S.P.A</a>	Consulenza	750	[Aperta]	mauro	christianACME

Leonardo CRM®

# Categorie Dinamiche

Le Categorie Dinamiche sono dei sistemi sofisticati di profilazione degli elementi di LeonardoCRM: **Aziende**, **Persone**, **Attività** e **Opportunità**.

Si tratta di un'analisi statistica mirata, che consente di fotografare un particolare ambito dell'azienda in un determinato momento.

- **Report Dinamici**
- Selezione dinamica destinatari



**wizzy** **fatturato** [salva](#) [indietro](#)

Tipo: **Aziende**  
Categoria\*: fatturato  
Schedulazione\*: Ogni giorno  
Ultimo aggiornamento: 11/04/06 01:00  
Stato aggiornamento: **Aggiornata**  
Durata aggiornamento: 0h 0m 1s

Condizioni Standard [nuova condizione standard](#)

	è vero che	<a href="#">Numero dipendenti &gt; 50 oppure &lt; 100</a>	<a href="#">✕</a>
e	è vero che	<a href="#">Provincia = MILANO</a>	<a href="#">✕</a>
e	è vero che	<a href="#">Zona = Centro-nord</a>	<a href="#">✕</a>
e	è vero che	<a href="#">Fatturato &gt;= 1000</a>	<a href="#">✕</a>

[\(elimina navigazioni\)](#)

Leonardo**CRM**<sup>®</sup>



IL CUSTOMER  
RELATIONSHIP  
MANAGEMENT

Bibliografia e  
Approfondimenti

Leonardo **CRM**<sup>®</sup>

# Fonti Bibliografiche

## CRM - Customer Relationship Management

**Paul Greenberg**  
**Apogeo**

Il volume offre un'interessante panoramica sulla tecnologia CRM:

- i concetti di fondo
- le applicazioni
- i vantaggi
- le criticità

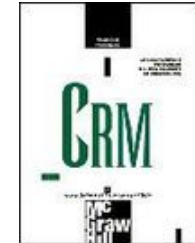


## CRM - La guida completa per l'analisi e per il miglioramento dei processi CRM

**Francoise Tournaire**  
**Mc Graw Hill**

Una guida pratica e realistica nel processo di adozione del CRM:

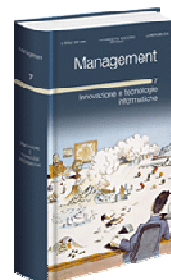
- individuazione dei bisogni
- scelta del fornitore
- implementazione del software
- gestione e valutazione del CRM



## Management - Innovazione e tecnologie informatiche

**Ferdinando Pennarola**  
**Università Bocconi Editore**

Il manuale raccoglie i frutti del lavoro e dell'esperienza professionale dei docenti e dei ricercatori dell'Università Bocconi, attivi nel campo dei Sistemi Informativi aziendali. Un ottimo strumento di studio e analisi del mondo CRM.



Leonardo **CRM**®

# Approfondimenti On-line

[www.CRMBlog.it](http://www.CRMBlog.it)

Conoscere, capire, parlare di CRM.  
Il TUO Customer Relationship Management

- Articoli stimolanti sul tema del CRM, Marketing e Comunicazione
- Utili consigli bibliografici
- Link a siti e blog correlati
- Opinioni e commenti



**Newsletter** - [Iscriviti qui >>](#)

Ogni settimana interessanti newsletter sui temi più attuali per il mondo delle imprese

- Approfondimenti teorici
- Consigli pratici
- News sul mondo della tecnologia CRM
- Contatti con gli esperti

Leonardo CRM®

# www.leonardocrm.it

- **Customer Relationship Manager**  
Pierangelo Raffini  
[pierangelo.raffini@capecod.it](mailto:pierangelo.raffini@capecod.it)

Leonardo **CRM**<sup>®</sup>