

# SALESLOGIX®

Sales Marketing **Support** eCommerce

**La soluzione completa per la gestione, la supervisione e la soluzione delle problematiche relative all'assistenza clienti.**

**Il settore commerciale e il settore marketing hanno il compito di convogliare i clienti verso l'azienda; il servizio di assistenza, invece, consente di conservarli a lungo nel tempo. Poiché i costi di acquisizione sono 5-10 volte superiori rispetto a quelli di mantenimento, le soluzioni di assistenza sviluppate per la creazione di rapporti durevoli con i clienti rivestono un'importanza inevitabilmente cruciale.**

Per soddisfare o addirittura superare le aspettative dei clienti e andare oltre i principali obiettivi di un comune centro di assistenza, gli addetti a questo servizio devono disporre di dati esaustivi ed aggiornati, ovvero di tutte le informazioni necessarie per un'efficace soluzione dei problemi esposti dagli acquirenti.

Questo aspetto è molto importante, in quanto consente indirettamente di incrementare le opportunità di vendita: i clienti, infatti, interagiscono con il centro di assistenza molto più spesso che con qualsiasi altro settore dell'azienda. SalesLogix Support consente di instaurare solidi rapporti con i propri clienti, soprattutto grazie alla possibilità di accesso in tempo reale ai dati rilevanti su di essi, tra cui le specifiche dei prodotti acquistati, gli storici, le richieste di restituzione della merce e lo stato di avanzamento dei contratti di manutenzione, svolgendo automaticamente la maggior parte delle operazioni, facilitando e ottimizzando il lavoro degli operatori.

SalesLogix, inoltre, offre soluzioni avanzate per l'assistenza self-service, consentendo di ridurre i costi delle transazioni e dando ai clienti in tutto il mondo l'opportunità di ottenere l'assistenza di cui hanno bisogno, nelle modalità e nei tempi desiderati.



SUPPORT

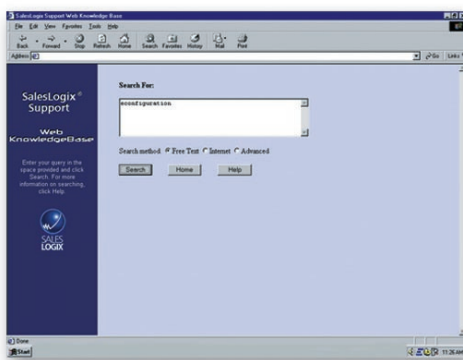
CRM made easy



## Aiutare i clienti ad aiutare se stessi

Fornire ai propri clienti gli strumenti necessari per trovare in qualsiasi momento attraverso Internet le giuste soluzioni consente di ridurre i costi aziendali legati a questo tipo di servizio.

Il consistente database di SalesLogix mette a disposizione, sul sito web aziendale, gli stessi strumenti e le stesse funzionalità del servizio di assistenza più tradizionale, integrandoli a un motore di ricerca che semplifica l'utilizzo dei sistemi di assistenza self service da parte dei clienti. Inoltre, con Web Ticket, gli acquirenti in tutto il mondo sono in grado di inserire e monitorare costantemente le richieste rivolte al centro di assistenza con le relative risposte.



Clienti e partner possono eseguire ricerche sicure sul database SalesLogix Web per l'assistenza self-service.

## Ottimizzare le attività del centro di assistenza

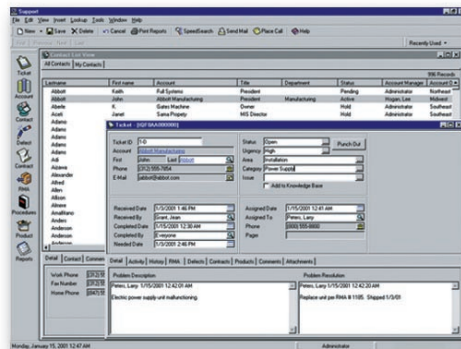
Grazie alle funzionalità avanzate di monitoraggio dei problemi e agli strumenti volti alla loro soluzione forniti da SalesLogix, è possibile superare le stesse aspettative del cliente e potenziare il livello delle prestazioni interne.

SalesLogix include funzioni di gestione delle richieste di informazioni e delle segnalazioni di problemi, del rinnovo dei contratti di

assistenza e delle richieste di restituzione della merce (moduli RMA). SalesLogix include anche servizi di notifica telefonica, via e-mail o al cercapersone nei casi in cui sia richiesto questo tipo di azione.

## Avere sempre a disposizione le informazioni cruciali

Grazie al potente strumento SpeedSearch, SalesLogix mette sempre a disposizione degli utenti le informazioni basilari. In SpeedSearch, infatti, vengono memorizzate le chiamate ricevute, i difetti segnalati, i problemi standard e le soluzioni proposte; inoltre viene fornito l'accesso a file esterni contenenti manuali, FAQ e schede prodotto. E' inoltre a disposizione un motore di ricerca interamente ipertestuale che consente al personale addetto all'assistenza di reperire in tempo reale i dati necessari.

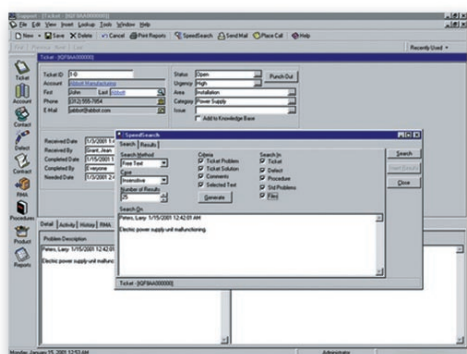


SalesLogix Support mette a disposizione del personale addetto tutte le informazioni necessarie in tempo reale.

## Condividere le informazioni con il personale front-office

Il modulo SalesLogix Support è un'applicazione completamente integrata con i moduli SalesLogix per la gestione delle relazioni con i clienti. Tutti i moduli di questa suite condividono un unico database clienti, fornendo così all'intera organizzazione aziendale una visione complessiva e significativa del cliente, dalla quale trarre nuove e più proficue opportunità di vendita.

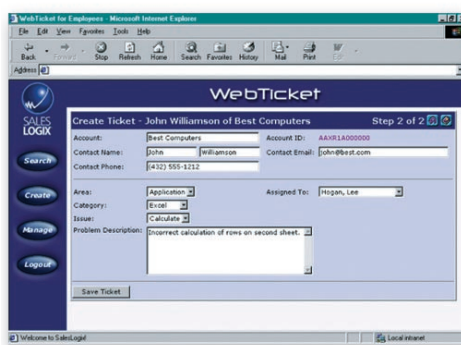
Support



Lo strumento SpeedSearch consente di consolidare gli strumenti di assistenza ai clienti e fornire più rapide risposte e soluzioni.

### Personalizzare i servizi in base alle specifiche esigenze del cliente

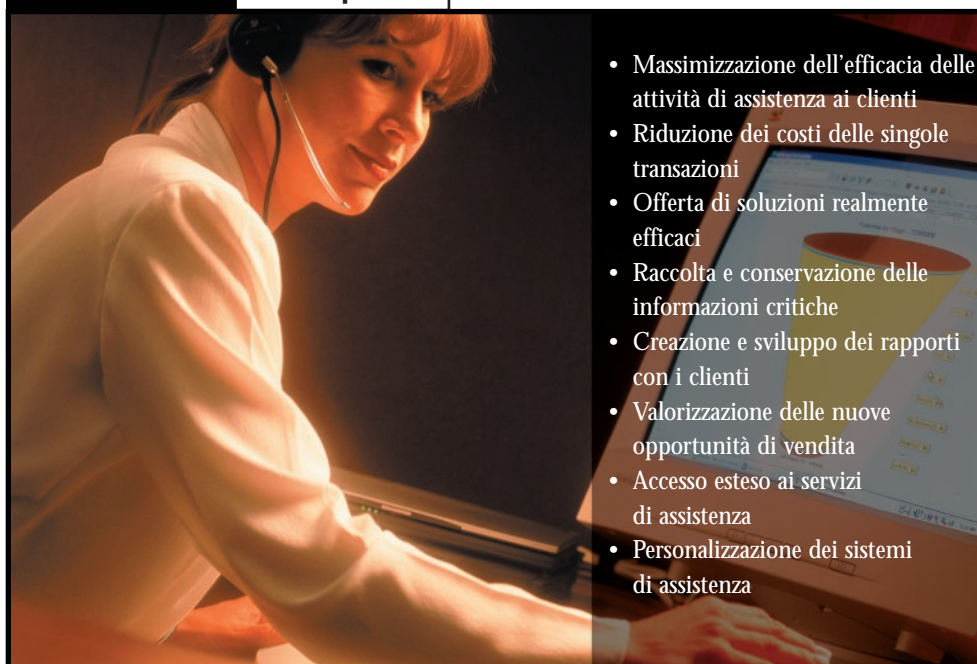
Sia che si tratti di un'azienda informatica, essenzialmente focalizzata sul rilevamento di dati e notizie, sia che si tratti invece di un'azienda di produzione, principalmente interessata nella gestione delle richieste di restituzione della merce, SalesLogix può essere personalizzato per soddisfare le specifiche esigenze di ogni società. E' possibile, infatti, creare o modificare le impostazioni di schede, campi, finestre, script, elenchi di opzioni, report e funzioni relative alla sicurezza, adattandoli ai rispettivi bisogni.



Con WebTicket i clienti possono inserire e monitorare in qualsiasi momento le richieste rivolte al centro di assistenza e le relative risposte.

SalesLogix Support è un'applicazione completamente integrata con la suite SalesLogix.net per la gestione delle relazioni con i clienti. Gli altri moduli sono dedicati alle vendite, al marketing e al commercio elettronico.

## Caratteristiche Principali



- Massimizzazione dell'efficacia delle attività di assistenza ai clienti
- Riduzione dei costi delle singole transazioni
- Offerta di soluzioni realmente efficaci
- Raccolta e conservazione delle informazioni critiche
- Creazione e sviluppo dei rapporti con i clienti
- Valorizzazione delle nuove opportunità di vendita
- Accesso esteso ai servizi di assistenza
- Personalizzazione dei sistemi di assistenza

## A proposito di SalesLogix

SalesLogix è una soluzione completamente integrata per la gestione delle relazioni con i clienti (Customer Relationship Management), che comprende i moduli Vendita, Marketing, Assistenza e Commercio Elettronico. Vanta l'utilizzo da parte di più di 3.300 aziende in tutto il mondo. Le sue caratteristiche principali sono:

- Personalizzabile e orientato a rapidi risultati
- Adattabile ad ogni situazione di business
- Gestione facilitata delle risorse di sistema
- Ragionevolmente economico e con bassi costi di manutenzione
- Progettato per soddisfare il maggior numero di utenti
- Velocemente implementabile in ambienti LAN, Web o Wireless
- Sviluppato per generare un rapido ROI

## A proposito di Interact Commerce Corporation

Interact Commerce è il principale fornitore di software per la gestione dei contatti rivolto alle aziende del "mid-market". Interact è specializzata nello sviluppo di prodotti facili da usare, veloci da implementare e capaci di fornire in qualsiasi luogo e in qualunque momento l'accesso a informazioni cruciali.

I prodotti di Interact comprendono SalesLogix, la soluzione di CRM più diffusa nel "mid-market" e utilizzata da più di 3.300 aziende, e ACT!, il miglior software per la gestione dei contatti commerciali, usato da più di 3 milioni di professionisti e da 10.000 aziende. Attraverso l'integrazione con i sistemi di back-office, SalesLogix consente di avere una visione sui clienti a 360°.

Sia SalesLogix che ACT! sono prodotti leader nei rispettivi mercati e utilizzati nei settori dell'alta tecnologia, dei beni immobiliari, dei servizi finanziari, dell'industria manifatturiera, delle società di consulenza e marketing. Le soluzioni Interact sono vendute in 60 paesi, sia direttamente che attraverso distributori qualificati.



Per ulteriori informazioni,  
visitare il sito:

[www.tradital.com](http://www.tradital.com)

SalesLogix Partner:

Tradital Srl

Via Cavour 7

33100 Udine UD

Tel: 0432 229506

Fax: 0432 229291

e-mail: [saleslogix@tradital.com](mailto:saleslogix@tradital.com)

[www.tradital.com](http://www.tradital.com)

support

**SALESLOGIX®**