



TRASFORMA OGNI TUA TRATTATIVA IN UN SUCCESSO



Customer Relationship Management
Il successo del Tuo business
dipende dalla qualità delle Tue relazioni



INFORMATION & COMMUNICATION TECHNOLOGY

Gestire con successo il business e le relazioni con la filosofia “AD PERSONAM”!

Ogni attività di business si basa principalmente sulle relazioni esistenti tra le persone coinvolte e la qualità dei rapporti esistenti tra loro.

Costruire relazioni di qualità significa sviluppare anche business di qualità, basato sulla capacità di comprendere al meglio le esigenze dei propri clienti: quindi costruire su di esse, prodotti e servizi orientati alla massima soddisfazione e fidelizzazione di lungo periodo.

Conoscere i propri clienti vuol dire anche poter adottare strategie proattive, anticipare le esigenze, organizzare campagne marketing mirate e servizi di assistenza pre e post-vendita all'altezza delle aspettative.

L'introduzione di **ASIA crm** è il primo passo verso una filosofia organizzativa di business sempre più focalizzata sul concetto “*ad personam*”, non più generalista e rivolta alla comunità tutta dei clienti, bensì focalizzata sui bisogni di ogni singolo, orientando sul singolo l'attenzione dell'intera organizzazione in un'ottica concentrica.

ASIA crm rappresenta la soluzione per le organizzazioni che intendono evolvere il proprio modello di business per aumentare l'efficienza e l'efficacia della propria struttura.

La **forza commerciale** è in grado di disporre di strumenti per la gestione delle proprie trattative.

La struttura **marketing**, potrà creare campagne mirate, gestendone pianificazione ed esiti. Il **call center** potrà ricevere telefonate e contatti, ottimizzando i processi e i tempi di risposta; il

customer care gestirà ticket di assistenza e pianificherà interventi, chiamate e quanto di necessario per poter offrire un servizio ai massimi livelli.

È BENE SAPERE CHE...



Comunemente si tende ad equiparare il concetto di Customer Relationship Management alla semplice applicazione di una soluzione software all'interno dell'azienda.

Spesso ciò si verifica a causa di una consulenza errata o di una valutazione semplicistica delle problematiche legate alla strategia aziendale.

Il CRM non è una semplice questione di marketing, né di sistemi informatici. Lo si può riconoscere piuttosto in una filosofia di business sempre più avvalorata da strumenti informatici o comunque automatizzati che consentano l'implementazione di una gestione più orientata all'inquadramento del cliente come bene principale dell'azienda. Il CRM è infatti un concetto strettamente legato alla strategia, alla comunicazione, all'integrazione tra i processi aziendali, alle persone ed alla cultura, che pone il cliente al centro dell'attenzione, sia nel caso del *business-to-business* sia in quello del *business-to-consumer*.

Le applicazioni come **ASIA crm** sono nate per facilitare l'azienda a mantenersi in contatto con la clientela, a misurarne la qualità del rapporto esistente, ad inserire le informazioni nel database e, in particolare, a fornire modalità affinché tali interazioni possano essere registrate e analizzate. Prima di seguire la strada del CRM ogni azienda deve essere consapevole che:

- bisogna investire prima in strategia, organizzazione e comunicazione, solo dopo nella tecnologia. La scelta del software ha scarso effetto sulla probabilità di successo: nessun software renderà efficace un progetto sbagliato. Ecco l'importanza di una **consulenza progettuale**, che Aldebra può offrire grazie all'esperienza maturata;
- il CRM è adatto sia a quelle aziende che cercano un Return on investment (ROI) veloce sia a quelle che curano il processo di fidelizzazione e l'aumento del Lifetime value (LTV) dei clienti, che invece richiede del tempo.

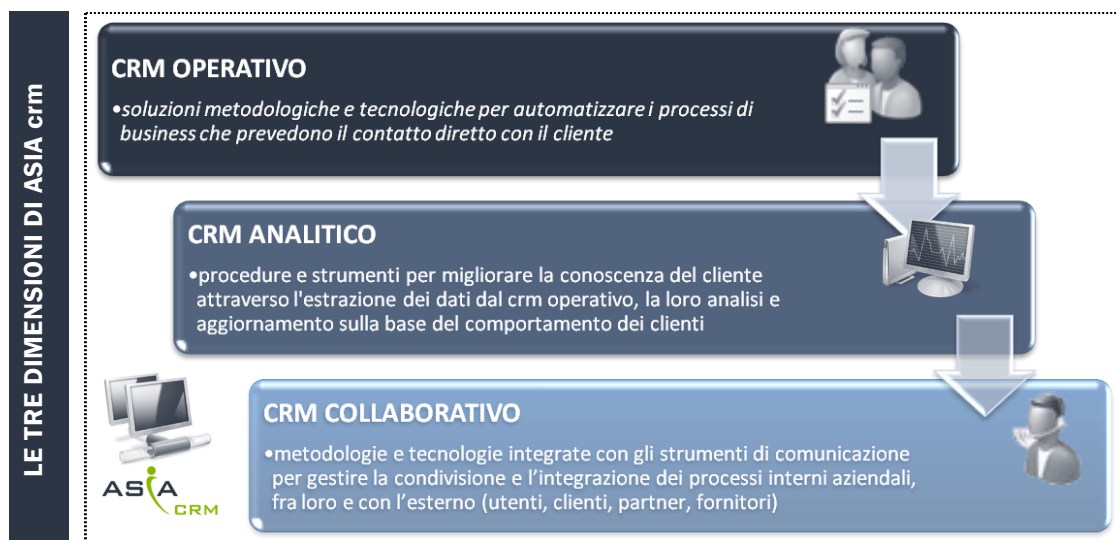


Pieno supporto alla gestione delle relazioni

Grazie alla tecnologia **Microsoft .Net 2.0**, **ASIA crm** garantisce il massimo livello di personalizzazione e gestione dei flussi informativi, un efficiente interfacciamento con sistemi informativi pre-esistenti e un'elevata parametrizzazione in fase di installazione.

Caratteristiche peculiari esclusive di **ASIA crm** che lo rendono adattabile ad ogni contesto aziendale:

- **Web:** l'interfaccia operativa è il semplice browser Microsoft Internet Explorer dalla v.5 successive, nulla deve esser installato nella postazione di lavoro dell'utente
- **Dipartimentale:** ASIA crm è concepito come dipartimentale puro, può vivere quindi da solo, senza la necessità di un ERP specifico. E' facilmente integrabile con qualsiasi altro software, ma non ad esso strettamente dipendente
- **Collegato ai gestionali ESA Software:** condivide le anagrafiche clienti e contatti, permettendo la visualizzazione dei documenti e la creazione degli impegni per le risorse
- **Multi Azienda:** gestito nativamente su un unico database con le relative autorizzazioni di accesso dell'utenza previste per le varie aziende
- **Multi Lingua:** la profilazione di ogni utente consente di visualizzare le maschere applicative nella lingua impostata attingendo a risorse descrittive esterne all'applicativo. Ulteriori lingue possono esser inserite senza necessità di intervenire sul software
- **Multi Database:** grazie all'integrazione di un framework appositamente progettato per l'accesso ai database, l'applicativo può utilizzare in modo trasparente molteplici motori di database. Il database attualmente certificato è Microsoft Sql Server 2000/2005, con futuro supporto per Oracle e DB2
- **Personalizzabile:** la versatilità dei vari componenti e l'alto livello di ingegnerizzazione consentono di soddisfare le esigenze operative più complesse. L'estensione delle funzionalità, le maschere applicative contestualizzabili, l'adattamento di campi, procedure e operazioni consentono ad ASIA crm di plasmarsi con l'ambiente aziendale pre-esistente
- **Estendibilità.** ASIA crm prevede la possibilità di sviluppare soluzioni verticali e moduli personalizzati operando direttamente sulla struttura di base o su altri moduli esistenti e di integrarli nell'applicativo come se fossero moduli standard. I nuovi moduli avranno caratteristiche del tutto simili ai moduli standard ereditandone automaticamente le peculiarità di base (gestione allegati, note, collegamenti, stampa documenti ...).



Processi e documenti sotto controllo

Marketing & Prospecting

- Organizzazione e pianificazione campagne
- Gestione allegati e piani d'azione
- Comunicazioni istituzionali e promozionali
- Supporto per telemarketing
- Creazione gruppi destinatari campagne
- Profilazione target
- Analisi marketing e statistiche dei dati raccolti
- Misurazione ROI delle attività e campagne
- Collegamenti diretti con le attività commerciali



Pre Sales & Commerciale

- Gestione dei prospects
- Registrazione di richiesta/fabbisogno cliente
- Gestione supporto tecnico per la redazione del progetto commerciale
- Listini e condizioni commerciali ereditate da erp
- Collegamento diretto delle trattative con le anagrafiche di clienti e contatti
- Generazione/invio documenti d'offerta con modelli e dati cliente
- Supporto processo revisione documenti con storico
- Gestione attività commerciali su clienti (telefonate, visite...)
- Analisi commerciali personalizzabili e pianificazione scadenze commerciali
- Integrabilità con erp per emissione ordini a chiusura opportunità



Call Center

- Gestione chiamate in entrata e relativo instradamento
- Tracciatura chiamate su clienti e contatti
- Storico relazioni con clienti/contatti
- Supporto id-chiamante per richiamo dell'anagrafica
- Sistema di notifica



Customer Care

- Raccolta ticket e chiamate di assistenza con archivio storico dei precedenti
- Asset e configurazioni
- Gestione contratti di varia tipologia (forfait, consuntivo e scalare)
- Pianificazione/esecuzione delle azioni
- Strumento di analisi e controllo ticket/lavori
- Gestione interventi e risorse con pianificazione integrata in Ms Exchange
- Anagrafica ticket dettagliata con collegamento in anagrafica cliente/contatto
- Stampa rapporti intervento e azioni
- Processi integrati per la chiusura e risoluzione ticket con possibilità fatturazione da erp





Un progetto disegnato per la pmi italiana

In un mercato complesso come quello odierno, è sempre più difficile ottenere un vantaggio competitivo ed essere in grado di mantenerlo. La disponibilità delle informazioni, ovunque e in qualsiasi momento, impone nuovi standard di comunicazione nelle relazioni.

Per una piccola e media impresa diventa quindi importante:

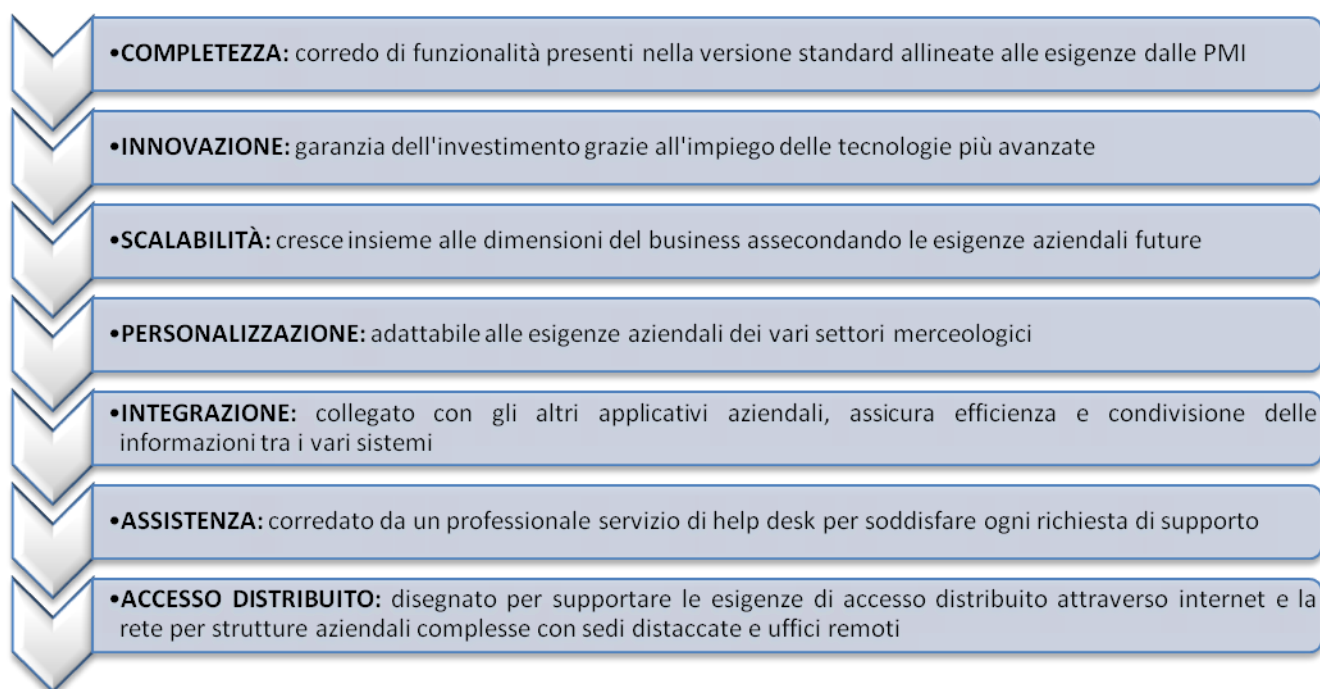
- **acquisire nuovi clienti;**
- **fidelizzare i clienti esistenti creando nuove opportunità di vendita;**
- **attuare efficacemente promozioni e campagne per raggiungere i clienti con offerte più mirate;**
- **ottimizzare le attività di vendita ed aumentarne la produttività;**
- **ridurre il tempo di chiusura delle trattative.**

ASIA crm è la soluzione per le aziende che richiedono un CRM in grado di ottimizzare le comunicazioni e di gestire puntualmente le relazioni di business.



Le priorità di un progetto Crm

Le aziende italiane valutano la qualità di un progetto CRM in base a come questo riesce a soddisfare le priorità del proprio business. Il progetto ASIA crm risponde a questi requisiti con la copertura funzionale, l'intuitiva interfaccia e l'estrema versatilità che lo contraddistinguono.



ALDEBRA è il partner tecnologico per le PMI e la Pubblica Amministrazione Locale.

System Integrator da oltre 25 anni, offre le migliori soluzioni informatiche e servizi di consulenza e assistenza a supporto del business e dell'operatività quotidiana.

INFRASTRUTTURE TECNOLOGICHE

Con la fornitura di apparecchiature hardware e di consulenza specifica, Aldebra è partner qualificato nella progettazione, installazione e configurazione di sistemi integrati in cui i server di sistema, principale nucleo delle organizzazioni informatiche, si integrano in soluzioni di storage, clustering, networking, security e business continuity, nel rispetto delle specifiche esigenze del Cliente.

In linea con le sempre più esigenti aspettative prestazionali e funzionali, Aldebra offre applicazioni di convergenza, che operano congiuntamente per integrare servizi di telefonia Voip e soluzioni di mobilità.

INTEGRAZIONE DI SISTEMI

Servizi di consulenza e progettazione ad alto valore aggiunto specializzati nell'integrazione e interconnessione di sistemi informatici eterogenei. Un complesso insieme di attività atte alla ricerca della massima razionalizzazione e ottimizzazione delle strutture informatiche, rivolte ad uniformare i flussi d'informazione e i processi funzionali costituenti le basi di ogni sistema informativo. Consulenze specializzate, rivolte al tuning prestazionale e al problem solving, atte a risolvere problematiche derivanti da inefficienze operative, database non strutturati e informazioni ridondanti non controllate.

SERVIZI DAL VALORE AGGIUNTO

Un portafoglio di servizi per valutare, realizzare, integrare e gestire le proprie infrastrutture, garantendo la perfetta sincronizzazione delle risorse ICT alle esigenze aziendali. Servizi specifici di assistenza, prevenzione e risoluzione dei problemi, nonché opzioni per la pianificazione degli interventi estremamente flessibili e adattabili ad ogni esigenza:

- **Help Desk:** il servizio di assistenza Aldebra per le soluzioni software
- **ASIA HR Service On Line:** servizio di gestione delle risorse umane "on line"
- **Pay Per Page:** soluzione per l'ottimizzazione dei costi di stampa
- **Customer Care:** manutenzione delle infrastrutture informatiche
- **Percorsi formativi:** formazione professionale e informatica
- **Servizi Finanziari:** agevolazioni e contributi finanziari d'acquisto
- **Servizio di Assistenza Globale:** contratti di assistenza su misura
- **Progetti e consulenze:** consulenza informatica "on demand"
- **Outsourcing:** servizi body-rental e collaborazioni a progetto
- **Servizi Infocert (Gruppo Infocamere):** erogazione servizi **PEC** (posta elettronica certificata) e **LEGALDOC** (conservazione sostitutiva a norma).



2010
Preferred Partner
GOLD



Microsoft
GOLD CERTIFIED
Partner

CORPORATE
nashuatec





il mondo di e

- **e/ ready**
La gestione per le piccole imprese
- **e/ impresa**
L'amministrazione estesa delle risorse aziendali
- **e/ produzione**
Mrp e gestione della produzione integrata con il gestionale
- **OMNIA e/ hr**
Gestione estesa delle risorse umane
- **e/ dms**
Gestione e archiviazione documentale



- Gestione finanziaria
- Produzione
- Business Intelligence
- Vendite e marketing
- Distribuzione
- Gestione contratti
- Post-vendita e customer care



- Virtualizzazione delle infrastrutture
- Ottimizzazione delle prestazioni e della continuità operativa
- Disaster recovery
- Consulenza mirata

Esa Software—il mondo di e/

La suite di soluzioni per il business prodotta da ESA Software fondata sui principi chiave di **integrazione, convergenza, accessibilità e collaborazione**.

Il **mondo di e/** rappresenta il sistema informativo aziendale integrato, di innovativa concezione, orientato a supportare l'organizzazione aziendale estesa in combinazione perfetta con i servizi ad alto valore aggiunto.

Grazie ad una visione evoluta delle esigenze delle **PMI** e dei limiti delle attuali soluzioni disponibili del mercato, la nuova piattaforma presenta caratteristiche strategiche ad ogni livello di "business application", adattandosi ad ogni specifico contesto aziendale.

Il **mondo di e/** vanta la massima flessibilità e versatilità grazie alla propria innovativa piattaforma, al framework scritto in Microsoft .NET, alla tecnologia "server independent" e al pieno supporto di database server quali ORACLE e SQL Server.

Microsoft Dynamics Nav

Il progetto gestionale di Microsoft in grado di offrire alle imprese con business evoluti ed in espansione una soluzione potente, ma al tempo stesso conveniente, personalizzabile in base alle specifiche esigenze di business e di settore.

È in grado di adattarsi alle sempre maggiori esigenze di efficienza e funzionalità delle aziende in espansione.

Disponibile in oltre 42 lingue, con localizzazioni normative e verticali specifici, Dynamics NAV soddisfa grazie all'elevata copertura funzionale ogni esigenza ed è l'ideale strumento per le PMI operanti in contesti multinazionali, orientate a soluzioni globali per l'integrazione dei processi e delle organizzazioni aziendali.

VMWARE: virtualizzare le infrastrutture con la consulenza Aldebra

Per rispondere alle sempre più esigenti richieste di prestazioni e sicurezza, le infrastrutture informatiche devono reagire dinamicamente ed esser organizzate in modo da esser completamente flessibili in ogni loro livello architetturale, dal singolo processore ai server, fino allo storage, passando per il middleware e le applicazioni.

La soluzione più evoluta a queste problematiche è data dalle tecnologie di virtualizzazione avanzata proposte da Aldebra in collaborazione con VMWARE, leader mondiale nella fornitura di soluzioni per le infrastrutture IT virtuali. Con VMWARE Virtual Center è possibile amministrare un intero datacentre basato su tecnologie di virtualizzazione, riconfigurando e riallocando in modo semplice e flessibile le applicazioni e i servizi.

La virtualizzazione sta trasformando le modalità di sviluppo dei software e delle infrastrutture IT ed è diventata lo standard per i professionisti IT di tutto il mondo. Un'infrastruttura virtuale genera benefici immediati: semplifica e accelera lo sviluppo, i test e il rilascio di software e infrastrutture, aumentando la produttività e la qualità dei progetti; partiziona e isola i server in macchine virtuali sicure, trasportabili e replicabili, ciascuna delle quali può eseguire un sistema operativo diverso (tra cui Windows, Linux, Netware...). Qualunque sistema operativo in ambiente VMWARE può essere rapidamente trasferito su un'altra macchina, rendendo estremamente flessibili e di costo contenuto gli ambienti di sviluppo, di test e di produzione.

BOLZANO

Via Giotto, 12
39100 Bolzano
Tel. 0471-244111
Fax 0471-244190

MILANO

Via Clerici 2 -
20099 Sesto S. Giovanni
Tel. 02-92871900
Fax 02-92871990

MODENA

Svoto Cattania, 1/A
41012 Carpi
Tel. 0461-302400
Fax 0461-302490

PADOVA

Via Vigonovese, 50/D 35127
Padova
Tel. 049-8945066
Fax 049-8945081

TORINO

C.so Vercelli 163
10015 - Ivrea
Tel. 02-92871900
Fax 02-92871990

TRENTO

Via Volta, 22
38123 - Trento
Tel. 0461-302400
Fax 0461-302490

TREVISO

V.le Repubblica 222
31100 - Treviso
Tel. 0422-359200
Fax 0422-359290

VERONA

Via Fermi 13/c
37135 - Verona
Tel. 045-8295511
Fax 045-8295590

SCEGLIERE LA SOLUZIONE ERP GIUSTA IN BASE ALLE DIMENSIONI E ALLE ESIGENZE AZIENDALI

Una soluzione di gestione aziendale rappresenta un investimento e, come tale, deve essere operativa al più presto per portare i risultati previsti. L'implementazione graduale a costi contenuti e le funzionalità immediatamente disponibili contribuiscono a massimizzare il valore dell'investimento permettendo allo stesso tempo di migliorare la produttività del business tramite supporto, formazione, best practice e aggiornamenti dei prodotti.

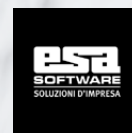
Un partner che conosce le specifiche esigenze del business

ALDEBRA dispone di una vasta offerta di soluzioni applicative

Dedicate alle Piccole e Medie Imprese italiane.

Ogni Azienda può trarre il proprio vantaggio strategico da un ecosistema completo di offerte specifiche per il proprio settore, individuando soluzioni su misura e add-on personalizzati.

Con l'assistenza e la consulenza di Aldebra, è possibile personalizzare e ampliare il proprio sistema informatico per soddisfare le specifiche esigenze di business determinate dal contesto economico in cui si opera.



www.aldebra.com
info@aldebra.com

Il valore dell'esperienza Aldebra

L'attività di consulenza organizzativa sui processi aziendali, operativi e di controllo, svolto dai consulenti ALDEBRA, permette di trasferire agli utenti il valore aggiunto della competenza, che nasce da una concreta esperienza nella conduzione di progetti gestionali all'interno di imprese di diverse dimensioni e tipologia.

I servizi per il mondo software applicativo

Una struttura centrale di supporto garantisce il miglior utilizzo dei prodotti da parte degli utenti con servizi quali:

- Consulenza I.C.T.
- Assistenza telefonica e on-line
- Manutenzione conservativa e evoluta degli applicativi software