

# APHRODITE

ASP Software



## CRM Customer Relationship Management

*Le organizzazioni di oggi sono chiamate a gestire le interazioni con la propria clientela attraverso un vasto numero di canali – il telefono, il web, il fax, l'e-mail, gli agenti, i partners... La sfida è rendere semplice per i clienti entrare in contatto con l'organizzazione in ogni momento, con ogni canale, in ogni lingua, facendoli sentire seguiti. Per ottenere questo risultato è necessario avere un approccio integrato e condiviso nell'identificare, acquisire e mantenere i clienti.*

Aphrodite è una soluzione CRM ricca di funzionalità, flessibile e semplice da usare, che permette a tutti i soggetti a ciò autorizzati di gestire le informazioni, i contatti e le attività relative ai clienti dell'azienda. La soluzione è erogata sotto forma di servizio completamente in remoto (ASP), quindi il software è accessibile da qualunque PC connesso ad Internet: una soluzione ideale per tutte quelle organizzazioni caratterizzate dalla presenza di uffici, filiali o altri punti di contatto col cliente dislocati in diverse zone geografiche o che fanno uso del telelavoro.

L'erogazione in remoto permette inoltre di ottenere notevoli risparmi anche in termini di tempi e costi di implementazione e di eventuali modifiche o aggiunte che il cliente desidera apportare. Infatti il design completamente modulare dell'applicativo e la sua forte personalizzabilità, frutto di una solida architettura a tre "strati" basata sull'architettura .NET® di Microsoft®, consentono al cliente di modellare le funzionalità dell'applicativo per rispondere alle proprie esigenze. Ciò permette inoltre di ottenere una interfaccia di utilizzo semplice e pulita, con riduzione dei tempi e costi di formazione del personale, poiché vengono eliminate dall'interfaccia stessa tutte le funzionalità che non servono a raggiungere le finalità del cliente.

### **Una soluzione centralizzata per ambienti multiutente**

Aphrodite è stato specificatamente progettato per quelle organizzazioni che riconoscono l'importanza di avere eccellenti relazioni con la propria base clienti, per mezzo di una particolare attenzione a tutte le comunicazioni in entrata ed in uscita con i singoli clienti, all'analisi delle loro necessità e alla soluzione dei loro problemi. L'obiettivo è quello di fornire a tutta l'azienda una visione unificata delle caratteristiche e delle necessità del cliente, per ottenere una maggiore produttività, un miglioramento dell'efficienza amministrativa ed un eccellente servizio al cliente.

Le aree funzionali di Aphrodite sono essenzialmente tre:

- **Contact Management**, ovvero la registrazione di tutti i contatti avuti con un cliente (sia *inbound* che *outbound*, per mezzo di telefono, lettera, e-mail, fax o altro);
- **Marketing Management**, ovvero la gestione ed automazione di campagne commerciali o di comunicazione a mezzo fax/e-mail, sulla base di una accurata profilazione di marketing dei clienti;
- **Customer Service Management**, ovvero la registrazione dei problemi che i clienti hanno con i prodotti e servizi dell'azienda, il loro *routing* alle risorse umane dedicate alla loro risoluzione ed eventuali procedure di *escalation*.

Per mezzo di accessi opportunamente autorizzati e debitamente protetti, Aphrodite permette ai dipendenti di condividere:

- Datti sugli *account* clienti, *files*, comunicazioni e corrispondenza
- Agende e calendari per attività ed eventi
- Ticket di assistenza (problemi e soluzioni proposte)
- Campagne di marketing
- Situazione ordini

### **Gestione della clientela ad un prezzo accessibile**

Fino ad oggi i progetti di Customer Relationship Management sono stati intrapresi quasi esclusivamente da grandi organizzazioni, con investimenti molto elevati, tempi di implementazione lunghissimi e difficoltose sfide tecnologiche. Purtroppo, solo in pochissimi casi i ritorni economici sono stati tangibili: non tanto per la qualità indiscussa dell'idea o del software, quanto per l'elevata mole di denaro investito. Ogni azienda, dalla più grande alla più piccola, dovrebbe quindi valutare l'opportunità di non affrontare la sfida del CRM con un progetto faraonico, ma cominciare invece con una soluzione semplice, modulare e facilmente espandibile, in grado di crescere con le necessità dell'azienda stessa. Questo permetterà di avere da subito un ROI sul progetto in questione e di vederlo crescere nel tempo mano a mano che la soluzione informatica si espande per ritagliarsi sempre più sulle necessità dell'azienda per garantire quel vantaggio competitivo che solo una soluzione personalizzata può dare.