

SIG-FIN UN CRM PER TUTTE LE ESIGENZE

SIG-FIN (Sistema Informativo Gestionale Finanziario) è la soluzione di CRM (Customer Relationship Management) sviluppato da Cesaweb per tutte le società Finanziarie organizzate con una Rete Commerciale distribuita sul territorio, che intendono ottimizzare il rapporto con la propria clientela reale e potenziale.

SIG-FIN è costituito da diversi moduli applicativi, perfettamente integrati fra loro, ognuno dei quali realizzato per gestire in maniera ottimale il processo per cui è stato pensato e progettato.

Il modulo base di SIG-FIN è costituito dal CRM, denominato Extranet, che può essere utilizzato da qualunque società (quindi non necessariamente di natura finanziaria) che si avvale per il proprio business di una rete commerciale, nonché del supporto di un Call Center.

Nel presente documento vengono presentate le specifiche funzionalità presenti nel modulo Extranet.

Il software è stato progettato e realizzato con tecnologia WEB, pertanto è utilizzabile da qualunque utente, tramite un comunissimo browser, tipo Internet Explorer, purchè connesso alla Rete Internet, possibilmente con un collegamento a banda larga (tipo ADSL).

Il Data Base è centralizzato, e tutti gli utenti possono accedere sia in consultazione che in inserimento/modifica, a questo data base in tempo reale.

Nel prosieguo del documento potranno essere utilizzati indifferentemente i termini di Extranet o SIG-FIN, intendendo riferirsi con tali termini, rispettivamente, alle specifiche funzionalità tipiche del CRM, o più genericamente, alle funzionalità dell'intero applicativo, incluso il CRM.

Con il termine Contatti, si intenderà riferirsi ai clienti (reali o potenziali) con cui l'azienda viene in contatto, sia attraverso una struttura centralizzata di Contact Center, sia attraverso i propri punti operativi dislocati sul territorio.

Il software si prefigge di supportare le aziende nella loro attività di customer care attraverso la storicizzazione dei clienti nonché la registrazione di tutti gli eventi relativi al rapporto azienda/cliente.

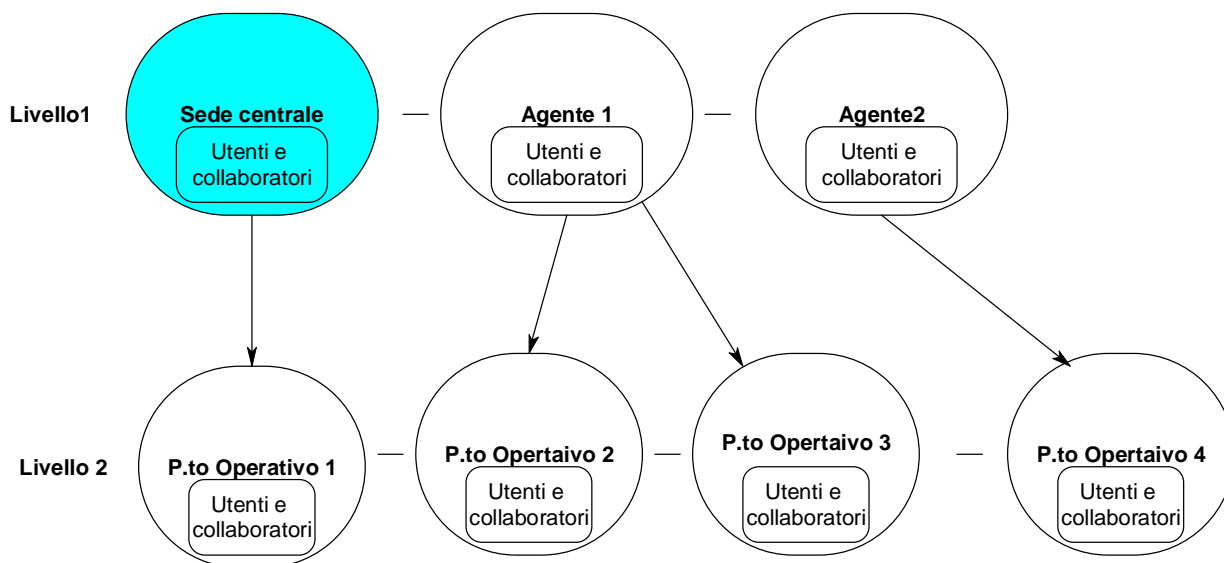
Extranet è suddiviso nei seguenti moduli, profilabili e indipendenti per meglio adattarsi alle esigenze aziendali:

- Modulo Rete Vendita
- Modulo Contatti
- Modulo Eventi
- Modulo Agenda
- Modulo Produttività
- Modulo Marketing
- Modulo Gestione Tabelle

Il modulo Rete Vendita

Nel modulo rete vendita è possibile registrare l'intera struttura commerciale dell'azienda, relativamente a utenti, profilazione e assegnazione contatti..

La struttura della rete vendita prevista dal Crm è gerarchica; le entità fondamentali sono Sede centrale, Agenti , Punti Operativi e Utenti.



Come si evince dalla figura i livelli gerarchici sono 2:

- Livello 1: Sede centrale - Agenti
- Livello 2: Punti Operativi

Gli utenti costituiscono invece gli elementi delle precedenti entità: persone fisiche, sia dipendenti che collaboratori esterni appartenenti alla Rete di Vendita, utenti del sistema Extranet, che, a seconda dell'entità di appartenenza, avranno livelli di accesso al sistema diversi.

La sede centrale con tutti i suoi utenti e collaboratori, pur trovandosi allo stesso livello gerarchico degli Agenti, ricopre un ruolo che viene definito di Super Agente in quanto i suoi utenti avranno visibilità ed accesso operativo sull'intera rete vendita.

Ogni altra entità della rete vendita, invece, in termini di operatività all'interno del sistema SIG-FIN, avrà la possibilità di agire sui dati della sua struttura interna e di quelle ad essa sottostanti mentre, avrà la sola visibilità delle entità del suo stesso livello e nessuna visibilità sulle entità di livello superiore.

Nel modulo Rete Vendita sono disponibili le seguenti funzionalità:

- Inserimento modifica e cancellazione (logica) degli Agenti
- Inserimento modifica e cancellazione (logica) dei Punti operativi
- Inserimento modifica e cancellazione (logica) degli Utenti
- Associazione territoriale (per CAP) dei Contatti che pervengono tramite Call Center ai punti operativi.

Scheda Agente

Ragione sociale	[REDACTED]		
Indirizzo	[REDACTED]		
CAP, Città e Provincia	[REDACTED]		
Telefono ufficio	[REDACTED]	Fax [REDACTED]	Email [REDACTED]
Utente Responsabile	[REDACTED]		
Campo note	[REDACTED]		
Agente supervisore	No	Codice AS400	IFG001
Attivo	Si	Operativo	No

Torna indietro
Modifica

Elenco Utenti dell'Agente

Attivo	Cognome Nome	Mansione			
●	[REDACTED] Giuseppina	Addetto Agenzia			
●	[REDACTED]	Addetto Agenzia			
●	[REDACTED] Rodolfo	Responsabile Amministrazione			
●	[REDACTED] Daniela	Responsabile Amministrazione			
●	[REDACTED] Antonio	CDA Amministratore Delegato			
●	[REDACTED] Francesco	CDA Presidente Consiglio			

Elenco Punti Operativi e Mediatori dell'Agente

	Ragione Sociale	CAP Città e Provincia	Telefono		
●	PO [REDACTED] s.r.l.	81100 - CASERTA (CE)	[REDACTED]	🔍	✎
●	PO [REDACTED] s.r.l.	03100 - FROSINONE (FR)	[REDACTED]	🔍	✎
●	PO [REDACTED] S.r.l.	04100 - LATINA (LT)	[REDACTED]	🔍	✎
●	PO [REDACTED] S.r.l.	80100 - NAPOLI (NA)	[REDACTED]	🔍	✎

Nuovo Punto Operativo
Nuovo Mediatore

Il Call Center

Il servizio di Customer Care, erogato tramite il Call Center, è finalizzato alla gestione del Contatto con la clientela già acquisita o potenziale, nell'ottica di fornire informazioni sui prodotti, alimentare il Data Base dei Contatti ed assegnare il Contatto al Punto Operativo di competenza, attraverso un sistema di attribuzione automatico che smista i contatti alla rete vendita in base a criteri territoriali. Inoltre il Customer Care migliora il grado di conoscenza della Customer Satisfaction.

In dettaglio l'azione del Call Center si concretizza in:

- Assistenza Commerciale;
- Consulenza on-phone di 1° livello;
- Verifica dei requisiti minimi per accedere ai prodotti/servizi;
- Supporto commerciale per i Punti Operativi;
- Gestione dei Reclami;
- Help Desk Tecnico di 1° livello per i Punti Operativi;

- Gestione dell'Agenda appuntamenti di tutti gli operatori commerciali;

Il Call Center viene visto dal sistema SIG-FIN, nella scala gerarchica, come un Agente.

Il modulo Contatti

Come detto, per Contatto si intende un cliente potenziale o già acquisito che si rivolge all'azienda per ricevere un qualunque tipo di servizio erogato dall'azienda stessa (richiesta informazioni, acquisto prodotti/servizi, ecc)

Nel modulo Contatti è possibile registrare e modificare le informazioni sia anagrafiche che commerciali relative ai clienti, potenziali e non, dell'azienda.

Si dispone all'interno di questo modulo anche di una funzionalità di ricerca e di visualizzazione di un singolo contatto.

Ogni contatto che viene registrato, viene assegnato automaticamente ad un Punto Operativo, che ne diverrà il gestore, attraverso un algoritmo di assegnazione basato sulla logica territoriale o di utenza che effettua l'inserimento.

Dettaglio Contatto						
Cognome	test	Nome	test	Professione	Casalinga	
Indirizzo	via					
CAP	00100	Città	ancona	Provincia	CE	
Telefono Casa	081	Telefono Ufficio	081	Cellulare	081	
Fascia		Fascia Oraria		Fascia oraria		
Fax		Email	csqt@wdbiuwd			
Data di nascita	01/01/2000	Luogo di Nascita				
Codice Fiscale		Sesso				
Azienda/Ente		Ufficio/Reparto				
Capitale sociale		Numero dipend.		Telefono Amministrazione		
Indirizzo Lavoro						
CAP Lavoro		Città Lavoro		Provincia Lavoro		
Qualifica		Data Assunzione		Reddito Mensile Netto		
Protestato	No	TFR		PO Assegnato	XXXXXXXXXXXX	
Note	Accetto Qualifica:casalinga					
Situazione debitoria						
Pubblicità	Media Pubblicitario	Testata	Luogo	Data	Conosceva Prestitalia	Cod. Volantino
	Autobus			16/04/2008	Si	
	Aggiungi pubblicità					
Canale Accesso	XXXXXXXXXXXX					
Data e ora inserimento	14/11/2007 11.36.34					
Visualizza Storico Contatto		Modifica Contatto		Gestisci Contatto		Stampa
Scegli altro contatto						
Doppioni						

Il modulo gestione Eventi

Per ogni Contatto registrato nel sistema, l'Utente assegnatario del Contatto potrà registrare i diversi eventi che si verificano durante il rapporto cliente/azienda.

Per Evento si intende qualunque azione da parte dell'azienda verso il cliente o viceversa, che l'azienda stessa decide di voler storicizzare.

Gli eventi, infatti, nel sistema SIG-FIN, possono essere personalizzati dall'azienda stessa, in aggiunta a quelli predefiniti di default, senza alcun limite teorico.

Gli Eventi che sono configurati di default nel sistema sono i seguenti:

- Chiamata telefonica Inbound (ovvero in ingresso)
- Richiamata telefonica Inbound
- Chiamata telefonica Outbound (ovvero in uscita)
- Appuntamento
- Appuntamento a lunga scadenza
- Acquisto prodotto (nello specifico del mondo finanziario evento Pratica)

Nel corso della registrazione di ogni Evento verranno richiesti determinati dati specifici dell'evento stesso; ad esempio, nel corso della registrazione di una prima chiamata telefonica da parte del cliente all'azienda, verranno richiesti i dati relativi alla forma pubblicitaria che ha permesso al cliente di conoscere e quindi contattare l'azienda; nella registrazione di un appuntamento invece verranno richiesta la data e l'ora dell'appuntamento nonché il luogo dell'appuntamento, così come nella registrazione della telefonata outbound verranno registrate la data e l'ora della telefonata ed eventuali note.

Tutti gli eventi sono caratterizzati da un destinatario e da uno stato, che può essere aperto o chiuso.

Il destinatario è l'Utente al quale viene assegnato l'Evento stesso, e che ha l'onere di gestirlo.

L'Utente destinatario avrà quindi l'incarico di chiudere gli eventi a lui assegnati, attribuendogli un esito tra quelli preimpostati nel sistema, al fine di caratterizzarne la conclusione; gli Eventi che restano aperti stanno ad indicare una situazione in sospeso con il cliente, e verranno segnalati in un'apposita pagina all'Utente destinatario.

Registrazione evento telefonata outbound

Stai registrando per il contatto **test test** un evento Telefonata Outbound.

Scegli la data dell'evento, l'esito e inserisci delle note se lo ritieni necessario.

Nel caso la telefonata non abbia un esito risolutivo è possibile fissare un appuntamento telefonico (ricontatto) valorizzando i campi **Data ricontatto** e **Ora ricontatto**.

Data evento	29/05/2008			Ora evento	17	:	22
Categoria	(Scegli) ▼						
Esito	(Scegli) ▼						
Note	<div style="border: 1px solid gray; height: 30px;"></div> caratteri rimanenti						
Data ricontatto				Ora ricontatto	▼	:	▼
<input type="button" value="Chiudi"/> <input type="button" value="Registra"/>							

A titolo di esempio, per la vendita del prodotto specificatamente finanziario, sono disponibili altri eventi per la gestione della lavorazione di un contratto finanziario da parte dell'azienda:

- Comunicazioni sede centrale
- Gestione documentazione
- Estinzione
- Pignoramento
- Versamenti
- Preannullamento
- Annullamento
- Rimborsi
- Irregolarità

Eventuali altri eventi come, per esempio invio email, ricezione e-mail, invio fax o ricezione fax, possono essere aggiunti agli eventi già esistenti su richiesta dell'azienda.

Per ogni cliente il sistema permette di visualizzare l'intero storico degli eventi ad esso relativi, questo al fine di permettere all'azienda di sapere in ogni momento tutte le azioni intraprese per il cliente ed eventualmente tutte quelle intraprese dal cliente.

Anagrafica Contatto

Cognome e nome	test test			Professione	Casalinga
Indirizzo completo	via - 00100 - ancona (CE)				
Telefono Casa	081	Telefono Ufficio	081	Cellulare	081
Stato	S	P. O. Assegnato	██████████	Utente	
Stato scheda	Da ricontattare	Tipo stato	Referente non reperibile		

Storico Contatto

Storico eventi ordinati per data. I più recenti sono in alto. 4 eventi totali associati al contatto corrente.					Visualizzazione estesa normale	
Data Ora	Utente	Tipo	Stato - Esito	Destinatario		
16/04/2008 13.20.07	Utente Special	Pratica AS400: €39.960,00 CP	Assegnato Pratica in preannullamento	Utente Special2		
16/04/2008 12.36.32	Utente Special	Appuntamento Con cliente	Assegnato	Utente Special		
16/04/2008 12.35.00	Utente Special	Telefonata Outbound Contatti	Evaso Fissato appuntamento telefonico (ou)	Utente Special		
14/11/2007 11.36.34	Utente Internet	Contatto Internet ██████████	Assegnato	██████████ Maria Rosaria		

Il modulo Agenda

Il modulo Agenda fornisce all'azienda uno strumento per la registrazione degli appuntamenti e delle scadenze nei confronti dei clienti.

L'agenda SIG-FIN non è personale, bensì del Punto Operativo, questo significa che gli appuntamenti fissati da ogni Utente del punto operativo possono essere visibili da tutti gli utenti dello stesso punto operativo.

Agenda Punto Operativo
██████████ ▾

Filtri

Utente: Tutti ▾
 Motivazione: Tutte ▾
 Tipo: (Scegli) ▾
 Luogo: (Scegli) ▾
 Appuntamento con: Tutti ▾
 Aperti
Applica

[Settimana precedente](#)
26 Maggio - 1 Giugno
[Settimana successiva](#)

	Lunedì <small>26/05/2008</small>	Martedì <small>27/05/2008</small>	Mercoledì <small>28/05/2008</small>	Giovedì <small>29/05/2008</small>	Venerdì <small>30/05/2008</small>	Sabato <small>31/05/2008</small>	Domenica <small>01/06/2008</small>
09:00							
09:30	3	2	3	3	3		
10:00	5	5	10	5	3		
10:30	1	2	4	1			
11:00	3	4	11	4	3		
11:30	1		1	2	1		
12:00		5	2	1	1		
12:30			2				
13:00		1	1	3	1		
13:30	1		1	1	1		
14:00	2	1	1	2	1		
14:30	1	2	1	3	4		
15:00	1	5	1	2	4		

Seleziona una cella nel planning in alto.

Possono essere fissati sia appuntamenti telefonici che reali, e per questi ultimi viene specificato il luogo dell'appuntamento nonché l'indirizzo. Gli appuntamenti possono anche essere presi non direttamente col cliente ma con l'Amministrazione di riferimento del cliente (Ente da cui dipende il cliente); questo perché nel seguire un cliente, l'azienda potrebbe aver bisogno di contattare non soltanto il cliente stesso ma anche la sua amministrazione di lavoro.

The screenshot shows a software interface for scheduling appointments. At the top, it displays the date and time: "Data e ora: 31/05/2008 12:00". Below this, there are several input fields and dropdown menus:

- Contatto**: A text input field with a "Cerca" button next to it.
- Azienda**: A text input field with a "Cerca" button next to it.
- Telefono Cellulare**: A text input field.
- Telefono Ufficio**: A text input field.
- Telefono Amministrazione**: A text input field.
- Motivazione**: A dropdown menu with "(Scegli)" as the selected option.
- Tipo**: A dropdown menu with "(Scegli)" as the selected option.
- Luogo**: A dropdown menu with "(Scegli)" as the selected option.
- Indirizzo**: A text input field.
- Telefono**: A text input field.
- Provincia**: A dropdown menu with "(Scegli)" as the selected option.
- Città**: A text input field with a ">> CAP" button next to it.
- Utente**: A dropdown menu with "(Scegli)" as the selected option.
- Colore Etichetta**: A set of four colored buttons (blue, green, red, yellow).
- Campo Note**: A large text area for notes.
- caratteri rimanenti**: A small text input field at the bottom right of the note area.

Una volta registrato ed effettuato l'appuntamento, l'Utente ha il compito di chiudere l'evento appuntamento attribuendogli un esito tra quelli predefiniti.

Un appuntamento può anche essere modificato o annullato.

Settimana precedente		26 Maggio - 1 Giugno					Settimana successiva
	Lunedì 26/05/2008	Martedì 27/05/2008	Mercoledì 28/05/2008	Giovedì 29/05/2008	Venerdì 30/05/2008	Sabato 31/05/2008	Domenica 01/06/2008
09:00							
09:30	3	2	3	3	3		
10:00	5	5	10	5	3		
10:30	1	2	4	1			
11:00	3	4	11	4	3		
11:30	1		1	2	1		
12:00		5	2	1	1		

Data e ora: 28/05/2008 11:00 - 11 appuntamenti.

- Rosa** [\[redacted\]](#)
 - Appuntamento
 - Reale | Sede |
 - Telefono:
 - Telefono Cellulare: [\[redacted\]](#)
 - Telefono Ufficio: [\[redacted\]](#)
 - [\[redacted\]](#) S. G/1
 - 80100, NAPOLI (NA)
 - e' fuori il marito da richiamare 27/05/08 squilla ma non risponde
 - [Modifica](#) | [Annulla](#)
- Rosa** [\[redacted\]](#)
- Terese** [\[redacted\]](#)
- Antonella** [\[redacted\]](#)
- Antonella** [\[redacted\]](#)
- Antonella** [\[redacted\]](#)

Il modulo produttività

Il modulo di produttività consente all'azienda di monitorare l'attività degli utenti e dei collaboratori dell'azienda e il livello di produttività.

Tale modulo consiste in una serie di report che consentono ad esempio di verificare quante telefonate o quanti appuntamenti ogni utente ha effettuato con il cliente e quanti di questi sono andati a buon fine, per verificare il livello di impegno e di rendimento dei dipendenti/collaboratori.

Telefonate Outbound

Categoria:

Punto operativo: Utente:

Filtra risultati per data: dal al

Descrizione	Numero
Fissato appuntamento reale (ou)	96
Fissato appuntamento telefonico (ou)	12
Indeciso (ou)	96
Mai fattibile (ou)	128
Manda busta paga	113
Non fattibile (ou)	86
Occupato (ou)	1
Referente non reperibile (ou)	352
Rifiutato (ou)	161
Risponde fax/segreteria (ou)	2
Termina contatti (ou)	26
Totale	1073

Il modulo marketing

Il modulo di marketing permette all'azienda di storicizzare gli investimenti pubblicitari sostenuti e, a fronte di questi, verificarne l'efficacia.

A tal fine il sistema permette di registrare le campagne o le azioni pubblicitarie intraprese dall'azienda, e a fronte di queste confronta il numero di clienti potenziali acquisiti e il numero di prodotti venduti; inoltre consente di classificare i contatti e i clienti acquisiti attraverso una determinata campagna a seconda dell'età, della professione, del tipo di prodotto venduto, ecc.

In questo modo il sistema consente all'azienda di comprendere quale pubblicità risulta essere maggiormente efficace e determinarne il relativo ROI (Return Of Investment).

Contatti per pubblicità

Filtra risultati per data: dal 01/01/2008 al 30/05/2008

Ricerca

Descrizione media pubblicità	Testata	Numero contatti	Con Pratiche	Totale pratiche
Televisione		6	0	0
Televisione		1	0	0
sms compleanno		13	2	2
Volantino		596	24	25
Stampa		7	0	0
Televisione		439	11	11
Stampa	City	4	0	0
Convenzione		7	3	4
Pubblicazione x associati		2	0	0
contatto del commerciale		113	82	91
Autobus		1	0	0
Televisione		36	4	5
Cliente Prestitalia (rinnovo)		56	49	53
Volantino		3	0	0
Internet		1080	83	88
Televisione	Italia 2	1	0	0
Pagine Utili		1	0	0
Televisione		14	0	0
Internet		9	0	0
Pagine Utili		16	1	1
Vecchio cliente		48	28	31
E-mail		34	4	5

Il modulo di gestione tabelle






Il sistema consente all'azienda, attraverso questo modulo, di gestire alcune tabelle contenenti informazioni che possono essere variabili nel tempo, senza dover ricorrere all'assistenza tecnica del fornitore, aggiungendo o modificando voci (record) a seconda di specifiche esigenze.

Ad esempio, se l'azienda che inizialmente vende un certo tipo di prodotti aggiunge al suo pacchetto un ulteriore prodotto, questo può essere aggiunto nella lista dei prodotti disponibili da un utente del sistema (appositamente abilitato) attraverso una pagina di tale modulo.

Inserimento Prodotti Collaboratori

Descrizione nuovo prodotto collaboratore:

Elenco Prodotti Collaboratori presenti

Assicurazioni		
Cessione quinto		
Mutui		

Più in generale, in questo modulo viene consentita la gestione di tutte le tabelle relative ai menù a tendina presenti nell'intero sistema.

Infine, sempre in questo modulo, viene data la possibilità all'utente profilato di aggiungere nel sistema eventi diversi da quelli di default, che risultano per l'azienda utili nella gestione del cliente.

Gestione Eventi personalizzabili

Descrizione nuovo evento :	<input type="text"/>
Evento particolare:	<input type="radio"/> Si <input checked="" type="radio"/> No
Visibile per tutti	<input type="radio"/> Si <input checked="" type="radio"/> No
Fattibile	<input type="radio"/> Solo da responsabili <input checked="" type="radio"/> Da tutti
<input type="button" value="Inserisci"/>	

Elenco Eventi Personalizzati

La profilazione degli Utenti

In maniera trasversale, su tutti i moduli, il sistema consente ad un Utente amministratore di definire, sia le funzioni (scelte di menu) a cui ciascun Utente può accedere, sia l'operatività consentita in ciascuna funzione abilitata, scelta fra Visualizzazione, Inserimento, Modifica, Cancellazione.

Al momento di creare un account, il sistema, infatti, richiede di selezionare, all'interno di una griglia, per ogni sezione dei moduli, il livello di accesso che un utente dovrà avere.

Assegnazione profilo utente

	Visualizzazione	Inserimento	Modifica	Cancellazione	
Contatti (operativo)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Azzera
Contatti (SU)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Azzera
Agenti	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Azzera
Agenti (SU)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Azzera
Livelli	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Azzera
Punti Operativi	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Azzera
Utenti	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Azzera
Utenti (ampliato)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Azzera
Eventi (operativo)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Azzera
Eventi (SU)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Azzera
Finanziamenti (SU)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Azzera