

# Customer Relationship Management

L'acronimo è CRM.....



# Cos'è il CRM?

- È un processo ...

  - ...per la gestione delle **relazioni** con il **cliente**...

    - ...prima di individuare il cliente **pontenziale**

    - ...prima di individuare **un'opportunità**

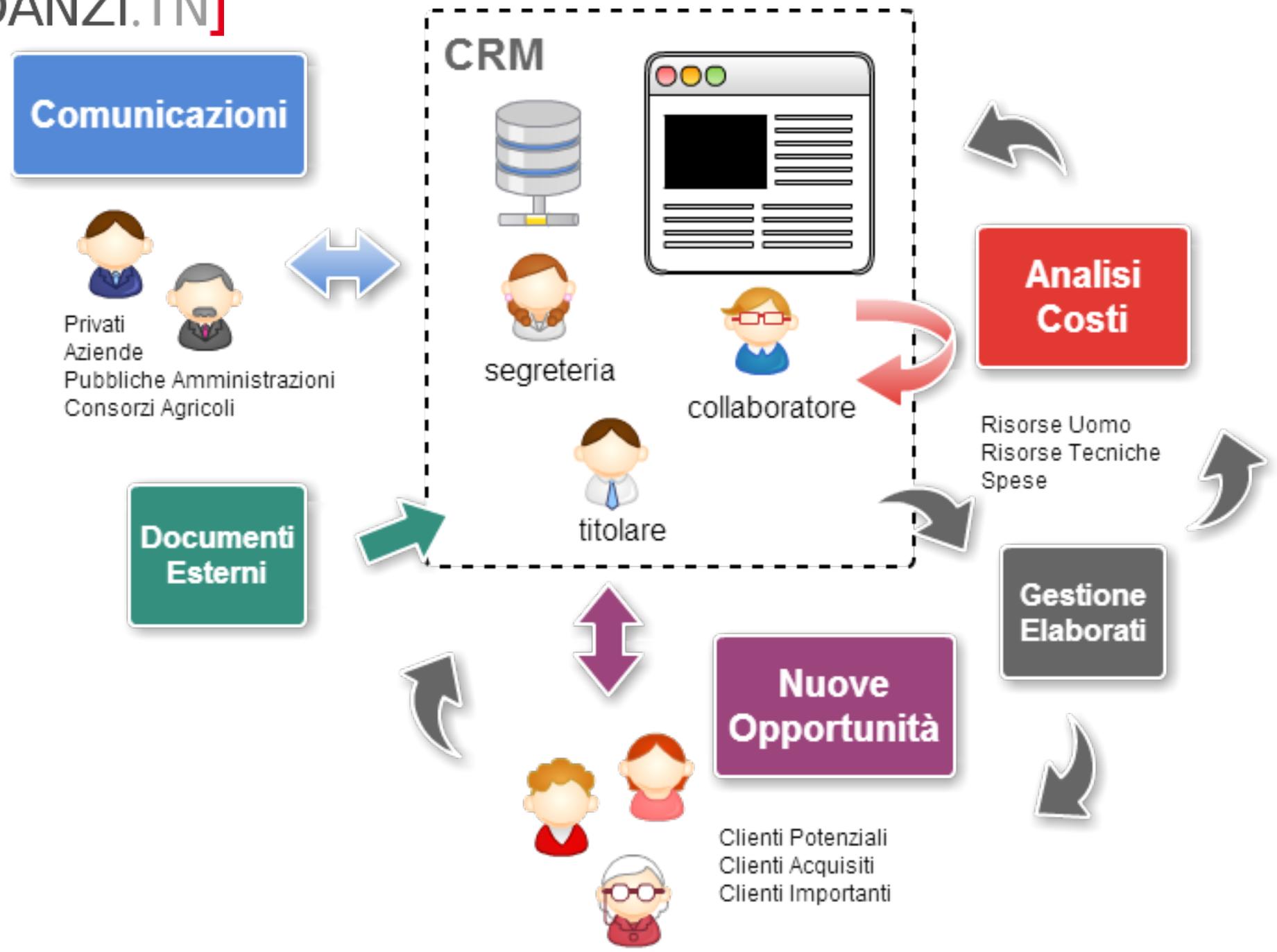
    - ...durante **l'acquisizione** di un incarico

    - ...durante la gestione di un **progetto**

    - ...dopo la chiusura di un **progetto**

- Ma è anche uno strumento (SW) per...

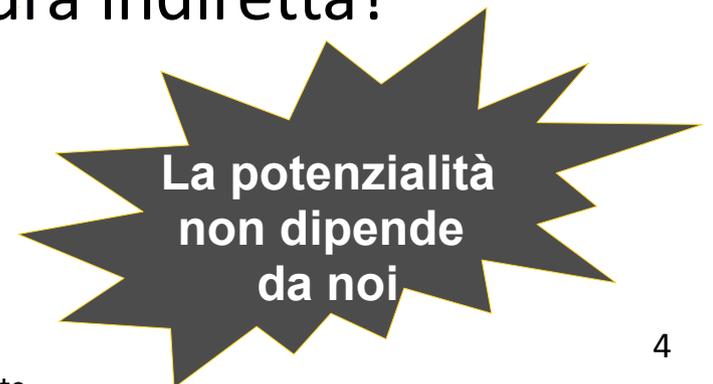
  - ...la gestione dell'intero **processo** o anche solo di una parte di esso



# Il processo CRM per...

...acquisire nuovi clienti (cercare clienti **potenziali**)

- Cos'è la **potenzialità** di un cliente?
  - È quanto un cliente acquista di un prodotto o servizio in Euro nell'arco di un anno, indipendentemente da come ripartisca la sua cifra fra i diversi fornitori
- Quindi per un tecnico come me, la potenzialità di un cliente **come si può determinare?** Posso fare una misura diretta? Posso fare una misura indiretta?



# Breve Excursus Teorico

Misure  
di mercato

- Indice di Copertura: **densità**, presenza = quanti sono i clienti nella "mia zona" con una data potenzialità e quanti di **questi io ne servo** (esempi)

$$\text{Copertura} = \text{Clienti}_{\text{miei}} / \text{Clienti}_{\text{Tot}}$$

- Indice di Penetrazione: quanti incarichi e con quale valore in rapporto alla spesa totale del Cliente (esempi)

$$\text{Penetrazione} = \text{Fatture}_{\text{mie}} / \text{Spesa}_{\text{Cliente}}$$

# Il processo CRM per...

...acquisire nuovi clienti

strada  
difficile

Lavorare sia su Copertura che su Penetrazione

...aumentare le relazioni con i clienti **acquisiti**

strada  
da valutare

Penetrazione (devo conoscere potenzialità residua)

...fidelizzare nel tempo i clienti più **importanti**

Penetrazione (ma ne rimane poca) e soprattutto  
migliorare il servizio per non perdere fatturato

anche  
occasionale



Reputazione

strada  
obbligatoria

# Un professionista per...

...**seguire** le tre strade di cui prima deve:

- **Avere un elenco strutturato di Clienti** 
- Avere un elenco strutturato di **Clienti potenziali** da poter confrontare con quelli acquisiti 
- Conoscere e salvare in maniera intelligente le informazioni utili a determinare la **potenzialità** di un cliente per valutare copertura e la penetrazione
- Tracciare tutte le attività svolte con il Cliente, anche informali, al fine di garantire un **servizio eccellente** e aumentare la **fidelizzazione** 

# Cos'è il software CRM

- Un elenco di **probabili** Clienti (Leads)
- Un'**anagrafica di Clienti** (acquisiti e potenziali)
- Una serie di **relazioni strutturate** tra Clienti e
  - Opportunità (In prosettiva, Proposta Economica, Chiusa Vinta)
  - Progetti e quanto necessario per la gestione
  - Attività svolte da fatturare o che comunque incidono sulla redditività
  - Documenti
  - Fatture / Parcelle (non tanto per la contabilità)
  - Comunicazioni ed eventi di calendario



La base  
per gestire  
la fidelizzazione

# Cosa serve il software CRM?



Serve tutto questo?

- Individuare la **potenzialità** dei Clienti
- Tracciare le **opportunità** (Copertura e Penetrazione)
- Gestire i **progetti** (Servizio e Fidelizzazione)
- **Verificare la redditività** sulla base della tipologia di
  - Cliente (Privato, Azienda, Cooperativa, etc)
  - Attività (Architettonico, Strutture, Geotecnica, DL, Sicurezza)
  - Mercato (Residenziale, Magazzini, Legno, Strade, etc)

# Cosa non è il CRM (software)

- Un sistema di gestione della Contabilità
  - Fatture, Acquisti, Cespiti....
- Un sistema per la gestione dei dipendenti
  - Buste paga, ferie, malattia...
- Un sistema per inviare email
- Un calendario



anche  
se...

# La mia ricetta fai da te



# La mia ricetta fai da te

- Ingredienti: il mio PC, una cartella come base ed excel....open office in realtà ;-)
- Procedimento:
  - Dalla cartella radice creo 4 cartelle
    - Trattative in corso
    - Progetti in corso
    - Archivio progetti
    - Documenti esterni

## Ingredienti

- PC o Server
- Cartella base
- Excel

---

## Procedimento

- Creare cartelle
- Creare file
- Copiare file

# La mia ricetta fai da te

The image shows a file explorer window with a left sidebar and a main content area. The sidebar shows a tree view of folders: 'studio' (expanded), 'Archivio progetti' (expanded), '2008', '2009', '2010', '2011', '2012', '2013', 'Documenti esterni' (expanded), 'acquedotti', 'edilizia', 'strade', 'Progetti in corso' (selected and highlighted), '01\_pd\_strada\_tamac\_Comune\_Tassullo', '03\_nuovo\_stabilimento\_Dalmec', '12\_impianto\_cocea\_Melinda', and 'Trattative in corso'. The main content area shows a list of files with columns for 'NOME' and 'UN'. The list contains three entries: '01\_pd\_strada\_tamac\_Comune\_Tassullo' (12), '03\_nuovo\_stabilimento\_Dalmec' (12), and '12\_impianto\_cocea\_Melinda' (12). A large black starburst graphic with white text is overlaid on the right side, reading 'C'è chi automatizza tutto questo'. Below the starburst are the logos for Dropbox and Google Drive.

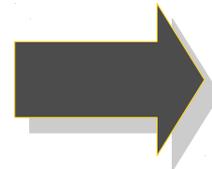
NOME	UN
01_pd_strada_tamac_Comune_Tassullo	12
03_nuovo_stabilimento_Dalmec	12
12_impianto_cocea_Melinda	12

# La mia ricetta fai da te

Email  
Telefonate  
Riunioni

- La cartella di progetto contiene
  - Cartella della corrispondenza con il committente
  - Cartella di lavoro: Dwg, Doc. Dcf etc
  - Cartella delle consegne, organizzata per date
  - Cartella dei documenti esterni (delibere, determine, schede tecniche, etc.)
  - File excel con riportate le spese sostenute per conto del cliente e le ore dedicate (mie e quelle del disegnatore)

Qual'è il  
modo migliore?



Quello che  
Funziona

# La mia ricetta fai da te

- Gestione di tanti, tanti ma tanti file
- Devo segnarmi tutto: **a che punto sono**, se sono mai stati consegnati, a chi?
- Se qualcuno vuole una **copia del progetto**, ad una certa data, o comunque ad un certo stato di avanzamento, riesco a recuperarlo?
- Moltiplico i file e a volte **sovrascrivo** per sbaglio quelli buoni
- Non traccio mai **cosa ci siamo detti** con il cliente, l'artigiano, il tecnico di prodotto....etc etc
- Non riesco a trovare niente:ma il *cerca* di Windows, funziona???
- Non riesco a stimare il **"valore alla produzione"**



# La vostra ricetta?



# Concetti base: il Cliente



# Clienti Elenco

[Home](#)
[Calendario](#)
**CLIENTI**
[Progetti](#)
[Pratiche](#)
[Enti](#)
[Attività Clienti](#)
[Servizi](#)
[Altro](#)
Creazione Veloce

[Clienti](#)

**Ricerca**

 In 
Cerca Adesso
[x]

Vai a Ricerca avanzata

Visualizzando Record 1 - 7 di 7
 Filtri : 
[Nuovo](#) | [Modifica](#) | [Elimina](#) | [Nega](#)
1 di 1

Elimina
Modifica Tutti
Invia Email
E-Mailer Export

<input type="checkbox"/>	Nome Cliente	Città (Fatturazione)	Telefono	Altro Telefono	Cellulare	Email	Tipo	Link a	Vai alle	Azione
<input type="checkbox"/>	Francescon Adriano	Trento	04635535538	04635535539	333 5656565	adriano@franc.it	Privato	Progetti	Pratiche	modifica   <a href="#">canc</a>
<input type="checkbox"/>	Zeni Gianni	Trento	0464568244	0464568247	334 5656565	gianni.zeni@gmail.com	Privato	Progetti	Pratiche	modifica   <a href="#">canc</a>
<input type="checkbox"/>	Gazzini Mauro	Trento	0464568245	0464568248	335 5656565	gmauro@email.it	Privato	Progetti	Pratiche	modifica   <a href="#">canc</a>
<input type="checkbox"/>	Colombelli Franca	Trento	0464568246	0464568249	336 5656565	colfra@libero.it	Privato	Progetti	Pratiche	modifica   <a href="#">canc</a>
<input type="checkbox"/>	MGM Sas	Trento	0464568247	0464568250	337 5656565	mgm@mgm.it	Azienda	Progetti	Pratiche	modifica   <a href="#">canc</a>
<input type="checkbox"/>	F4 Costruzioni	Trento	0464568248	0464568251	338 5656565	f4costr@libero.it	Azienda	Progetti	Pratiche	modifica   <a href="#">canc</a>
<input type="checkbox"/>	Edil Sei Srl	Trento	0464568249	0464568252	339 5656565	edil6@libero.it	Azienda	Progetti	Pratiche	modifica   <a href="#">canc</a>

Elimina
Modifica Tutti
Invia Email
E-Mailer Export
Crea Template Mail Merge

Visualizzando Record 1 - 7 di 7
 1 di 1



## Clienti



## Ricerca

[Vai a Ricerca avanzata](#)

Cerca

In

Nome Cliente ▾

A

B

C

D

E

F

G

H

I

J

K

L

M

N

Visualizzando Record 1 - 7 di 7

Filtri : Vista di base ▾

Elimina

Modifica Tutti

Invia Email

E-Mailer Export

<input type="checkbox"/>	Nome Cliente	Città (Fatturazione)	Telefono	Altro Telefono	Cellular
<input type="checkbox"/>	Francescon Adriano	Trento	04635535538	04635535539	333 5656
<input type="checkbox"/>	Zeni Gianni	Trento	0464568244	0464568247	334 5656
<input type="checkbox"/>	Gazzini Mauro	Trento	0464568245	0464568248	335 5656
<input type="checkbox"/>	Colombelli Franca	Trento	0464568246	0464568249	336 5656
<input type="checkbox"/>	MGM Sas	Trento	0464568247	0464568250	337 5656
<input type="checkbox"/>	F4 Costruzioni	Trento	0464568248	0464568251	338 5656
<input type="checkbox"/>	Edil Sei Srl	Trento	0464568249	0464568252	339 5656

Elimina

Modifica Tutti

Invia Email

E-Mailer Export

Visualizzando Record 1 - 7 di 7

[x]

**Cerca Adesso**

M N O P Q R S T U V W X Y Z

▼ Nuovo | Modifica | Elimina | Nega ◀ ◁ 1 ▷ ▶ ▶▶

Cellulare	Email	Tipo	Link a	Vai alle	Azione
333 5656565	adriano@franc.it	Privato	Progetti	Pratiche	modifica   cancella   ⚠
334 5656565	gianni.zeni@gmail.com	Privato	Progetti	Pratiche	modifica   cancella   ⚠
335 5656565	gmauro@email.it	Privato	Progetti	Pratiche	modifica   cancella   ⚠
336 5656565	colfra@libero.it	Privato	Progetti	Pratiche	modifica   cancella   ⚠
337 5656565	mgm@mgm.it	Azienda	Progetti	Pratiche	modifica   cancella   ⚠
338 5656565	f4costr@libero.it	Azienda	Progetti	Pratiche	modifica   cancella   ⚠
339 5656565	edil6@libero.it	Azienda	Progetti	Pratiche	modifica   cancella   ⚠

[Crea Template Mail Merge](#)

# Clienti Dettaglio

▼ Informazioni Cliente			
Nome Cliente	MGM Sas	Nr. Cliente	CLI410
Tipo	Azienda	Stato	Attivo
Fax	0464568246	Telefono	0464568247
Altro Telefono	0464568250	Cellulare	337 5656565
Sito Web		Altra Email	
Email	<a href="mailto:mgm@mgm.it">mgm@mgm.it</a>	Assegnato a	Gianni
Membro di		Data Modifica	27-03-2014 18:40:34
Nota		Data Creazione	27-03-2014 18:40:34
Link a	<a href="#">Progetti</a>	Vai alle	<a href="#">Pratiche</a>

▼ Informazioni Fiscali			
Codice Fiscale	FRNDR29879803	Partita Iva	
Luogo di Nascita	Trento	Data di Nascita	

[Localizza \(Google Maps\)](#)

▼ Informazioni Indirizzo			
Indirizzo (Fatturazione)	Via Verde	Indirizzo (Spedizione)	Via Verde
Città (Fatturazione)	Trento	Città (Spedizione)	Trento
Provincia (Fatturazione)	TN	Provincia (Spedizione)	TN
Codice (Fatturazione)	38104	Codice (Spedizione)	38104
Stato (Fatturazione)	IT	Stato (Spedizione)	IT

Nome Cliente	MGM Sas	Nr. Cliente	CLI410
Tipo	Azienda	Stato	Attivo
Fax	0464568246	Telefono	0464568247
Altro Telefono	0464568250	Cellulare	337 5656565
Sito Web		Altra Email	
Email	<a href="mailto:mgm@mgm.it">mgm@mgm.it</a>	Assegnato a	<a href="#">Gianni</a>
Membro di		Data Modifica	27-03-2014 18:40:34
Nota		Data Creazione	27-03-2014 18:40:34
Link a	<a href="#">Progetti</a>	Vai alle	<a href="#">Pratiche</a>

Codice Fiscale	FRNDR29879803	Partita Iva	
Luogo di Nascita	Trento	Data di Nascita	

[Localizza \(Google Maps\)](#)

Indirizzo (Fatturazione)	Via Verde	Indirizzo (Spedizione)	Via Verde
Città (Fatturazione)	Trento	Città (Spedizione)	Trento
Provincia (Fatturazione)	TN	Provincia (Spedizione)	TN
Codice (Fatturazione)	38104	Codice (Spedizione)	38104
Paese (Fatturazione)	IT	Stato (Spedizione)	IT

# Concetti base: il Contatto

- Il Cliente è l'intestazione che mettete in fattura
- Ogni Cliente ha dei Contatti ai quali voi vi rivolgete:
  - Committente in persona (capofamiglia, titolare, etc)
  - Soci o membri del consiglio di amministrazione, della giunta, etc
  - Moglie, figlio altri familiari a vario titolo
  - Dipendenti
  - Consulente esterno

# Contatto Dettaglio

Niente  
sta sul mio PC

[ CON190 ] Francescon Adriano - Contatto Informazioni Aggiornato Oggi (12 Giu 2014) Da Ufficio Amministrazione

## Contatto Informazioni

▼ Informazioni Contatto			
Nome	Sig. Adriano	Nr. Contatto	CON190
Cognome	Francescon	Telefono Ufficio	04635535538
Nome Cliente	<a href="#">MGM Sas</a>	Cellulare	3334 455566
Telefono Casa		Titolo	Responsabile Tecnico
Altro Telefono	04635535538	Fax	04635535535
Email	<a href="mailto:adriano@francescon.it">adriano@francescon.it</a>	Compleanno	27-03-1972
Email Secondaria		Assegnato a	<a href="#">Ufficio Amministrazione</a>
Orario creazione	27-03-2014 18:27:30	Orario modifica	12-06-2014 19:42:28

[Localizza \(Google Maps\)](#)

▼ Informazioni Indirizzo			
Via (fatturazione)	Via Verde	Via (spedizione)	Via Verde
BOX (fatturazione)		BOX (spedizione)	
Città (fatturazione)	Trento	Città (spedizione)	Trento
Provincia (fatturazione)	TN	Provincia (spedizione)	TN
CAP (fatturazione)	38104	CAP (spedizione)	38104
Stato (fatturazione)	IT	Stato (spedizione)	IT

Informazioni

**Informazioni Contatto**

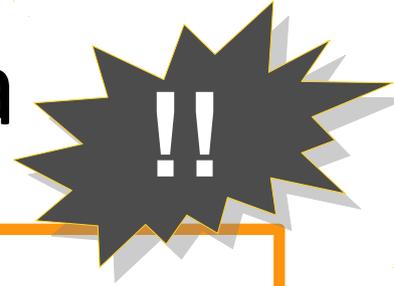
Nome	Sig. Adriano	Nr. Contatto	CON190
Cognome	Francescon	Telefono Ufficio	04635535536
Nome Cliente	<a href="#">MGM Sas</a>	Cellulare	3334 455566
Telefono Casa		Titolo	Responsabile Tecnico
Altro Telefono	04635535538	Fax	04635535535
Email	<a href="mailto:adriano@francescon.it">adriano@francescon.it</a>	Compleanno	27-03-1972
Email Secondaria		Assegnato a	<a href="#">Ufficio Amministrazione</a>
Orario creazione	27-03-2014 18:27:30	Orario modifica	12-06-2014 19:42:28

[Localizza \(](#)

**Informazioni Indirizzo**

Via (fatturazione)	Via Verde	Via (spedizione)	Via Verde
BOX (fatturazione)		BOX (spedizione)	
Città (fatturazione)	Trento	Città (spedizione)	Trento
Provincia (fatturazione)	TN	Provincia (spedizione)	TN
CAP (fatturazione)	38104	CAP (spedizione)	38104
Stato (fatturazione)	IT	Stato (spedizione)	IT

# Concetti base: l'Opportunità



- L'opportunità è **un'occasione** di acquisire un **nuovo incarico**
- L'opportunità è collegata al **Cliente** (potenzialità)
- L'opportunità
  - ha un importo in Euro
  - ha una **fonte** (importante)
  - ha uno stadio di vendita
  - riporta **cosa c'è da fare nel breve periodo**

# Opportunità Dettaglio

[ OPP0001 ] Costruzione nuovo Capannone - Opportunità Informazioni Aggiornato Oggi (12 Giu 2014) Da Ufficio Amministrazione

Opportunità Informazioni

▼ Informazioni Opportunità

Nome Opportunità	Costruzione nuovo Capannone	Nr. Opportunità	OPP0001
Collegato a	MGM Sas	Ammontare (€)	120.000
Tipo	Business Esistente	Data di chiusura attesa	31-07-2014
Fonte Lead	Pubbliche relazioni	Prossimo Step	Fissare Appuntamento con il Responsabile tecnico
Assegnato a	[REDACTED]	Stadio di vendita	In Prospettiva
Fonte Campagna		Probabilità (%) (%)	50
Orario modifica	12-06-2014 19:51:42	Orario creazione	12-06-2014 19:51:42

▼ Informazioni Descrizione

Descrizione	
-------------	--

▼ Informazioni Commento

Mostra : Tutti ▼

Ho incontrato Francescon che mi ha detto che dovrebbero fare i lavori prossimo anno  
 Autore: Ufficio Amministrazione on 12-06-2014 19:52:27



Informazioni

Opportunità

Nome Opportunità	Costruzione nuovo Capannone	Nr. Opportunità	OPP0001
Collegato a	MGM Sas	Ammontare (€)	120.000
Tipo	Business Esistente	Data di chiusura attesa	31-07-2014
Fonte Lead	Pubbliche relazioni	Prossimo Step	Fissare Appuntamento con Responsabile tecnico
Assegnato a	[REDACTED]	Stadio di vendita	In Prospettiva
Fonte Campagna		Probabilità (%) (%)	50
Orario modifica	12-06-2014 19:51:42	Orario creazione	12-06-2014 19:51:42

Opportunità Descrizione

Descrizione	
-------------	--

Opportunità Commento

francescon che mi ha detto che dovrebbero fare i lavori prossimo anno  
 Amministrazione on 12-06-2014 19:52:27

Mos

# Concetti base: il Progetto

- Il Progetto ha un Cliente
- Il Progetto può avere informazioni personalizzate
- Il Progetto gestisce una o più Pratiche
- Voi e i vostri dipendenti potete segnare le attività svolte in relazione al progetto
- Le scadenze delle Pratiche sono associate ad un calendario

# Il Progetto Dettaglio

[ PROG550 ] Risanamento Interrato pf 5687 - Progetto Informazioni Aggiornato Oggi (12 Giu 2014) Da Ufficio Amministrazione

Progetto Informazioni

Informationi Progetto

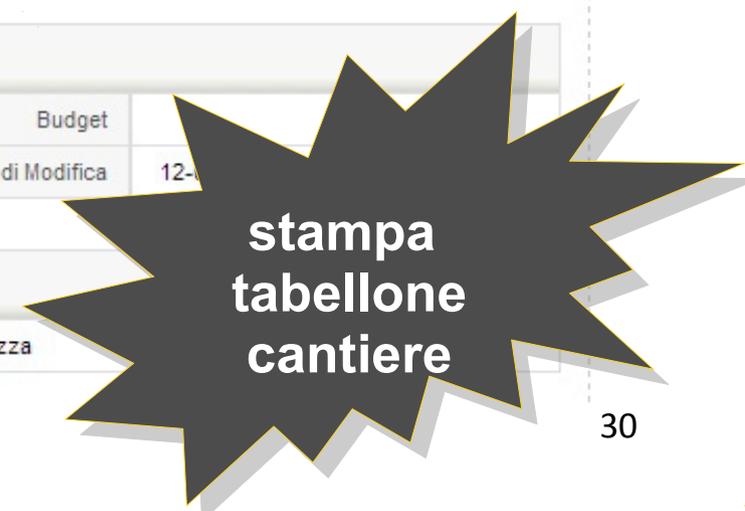
Nome Progetto	Risanamento Interrato pf 5687	Nr Progetto	PROG550
Cliente	MGM Sas	Città Cliente	Trento
Telefono Cliente	0464568247	Ente	Comune di Cles
Tipo	risanamento	Autorizzazione N°	02-PD2014
Data Progetto	14-01-2014	Data Autorizzazione	13-05-2014
Data di Inizio	02-06-2014	Protocollo Inizio Lavori	0234_2014
Data di Fine Effettiva	13-06-2016	Protocollo Fine Lavori	
Stato	appena iniziato	Data di Fine Prevista	31-07-2015
Lavori	Lavori di risanamento dell'interrato adibito a magazzino	Assegnato a	Tutto lo Studio

Altre informazioni Progetto

Priorità	nessuno	Budget	
Data di Creazione	27-03-2014 18:29:15	Data di Modifica	12-

Pratiche obbligatorie

Pratiche da inserire	dia, legge 10, piano sicurezza
----------------------	--------------------------------



Informazioni

### Dettagli Progetto

Nome Progetto	Risanamento Interrato pf 5687	Nr Progetto	PROG550
Cliente	<a href="#">MGM Sas</a>	Città Cliente	Trento
Telefono Cliente	0464568247	Ente	<a href="#">Comune di Cles</a>
Tipo	risanamento	Autorizzazione N°	02-PD2014
Data Progetto	14-01-2014	Data Autorizzazione	13-05-2014
Data di Inizio	02-06-2014	Protocollo Inizio Lavori	0234_2014
Data di Fine Effettiva	13-06-2016	Protocollo Fine Lavori	
Stato	appena iniziato	Data di Fine Prevista	31-07-2015
Lavori	Lavori di risanamento dell'interrato adibito a magazzino	Assegnato a	<a href="#">Tutto lo Studio</a>

### Informazioni Progetto

Priorità	nessuno	Budget	
Data di Creazione	27-03-2014 18:29:15	Data di Modifica	12-06-2014 19:59:18

obbligatorie

# Concetti base: la Pratica

- Ogni Progetto , per essere portato a termine, deve concludere positivamente una o più Pratiche
- La Pratica deve essere presentata ad un Ente
- La Pratica è composta da Documenti
- La Pratica ha una scadenza
- La Pratica ha una data di presentazione  
data di protocollo e numero di protocollo  
data di delibera...etc

# Pratica Dettaglio

[ PRA1581 ] PS - Risanamento Interrato pf 5687 - Pratica Informazioni Aggiornato Oggi (12 Giu 2014) Da Ufficio Amministrazione

Pratica Informazioni

▼ Informazioni Pratica

Nome Pratica	PS - Risanamento Interrato pf 5687	Numero Pratica	PRA1581
Progetto	Risanamento Interrato pf 5687	Cliente	MGM Sas
Città Cliente	Trento	Telefono Cliente	0464568247
Tipo	amministrativa	Procedura	piano sicurezza
Ente	Comune di Cles	Protocollo	0345_2014
Data Presentazione	10-06-2014	Data Protocollo	12-06-2014
Priorità	normale	Assegnata a	Tutto lo Studio

▼ Scadenze

Scadenza pratica	13-06-2014	Descrizione scadenza	Ricordati di presentarla 2 gg prima
Avviso scadenza prima di (gg)	5		

▼ Altre informazioni Pratica

Progresso	100%	Ore L	
Data di Inizio	01-07-2014		
Data di Creazione	27-03-2014 18:29:15		



Informazioni

Informazioni Pratica

Nome Pratica	PS - Risanamento Interrato pf 5687	Numero Pratica	PRA1581
Progetto	Risanamento Interrato pf 5687	Cliente	MGM Sas
Città Cliente	Trento	Telefono Cliente	0464568247
Tipo	amministrativa	Procedura	piano sicurezza
Ente	Comune di Cles	Protocollo	0345_2014
Data Presentazione	10-06-2014	Data Protocollo	12-06-2014
Priorità	normale	Assegnata a	Tutto lo Studio

Scadenze

Scadenza pratica	13-06-2014	Descrizione scadenza	Ricordati di presentarla 2 g
Avviso scadenza prima di (gg)	5		

Informazioni Pratica

Progresso	100%	Ore lavorate	
Data di Inizio	01-07-2014	Data di Fine	09-07-2015
Data di Creazione	27-03-2014 18:29:15	Data di Modifica	12-06-2014 20:03:19

# Concetti Base: Attività Clienti

- Per ogni Progetto voi o i vostri dipendenti svolgete diversi tipi di attività che:
  - Impegnano risorse tecniche ed economiche che hanno un impatto sulla redditività della commessa
    - Tempo dedicato alla stesura degli elaborati
    - Tempo dedicato a sopralluoghi
    - Spese di viaggio, vitto e alloggio
    - Spese per Catasto, Bolli etc

# Attività Clienti

[Home](#)
[Calendario](#)
[Clienti](#)
[Progetti](#)
[Pratiche](#)
[Enti](#)
**ATTIVITÀ CLIENTI**
[Servizi](#)
[Altro ▾](#)
Creazione Veloce ▾

## Attività Clienti



**Ricerca** [x]

Vai a Ricerca avanzata

Cerca  In  **Cerca Adesso**

A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z

Visualizzando Record 1 - 3 di 3      **Filtri :**       [Nuovo](#) | [Modifica](#) | [Elimina](#) | [Nega](#)      1 di 1

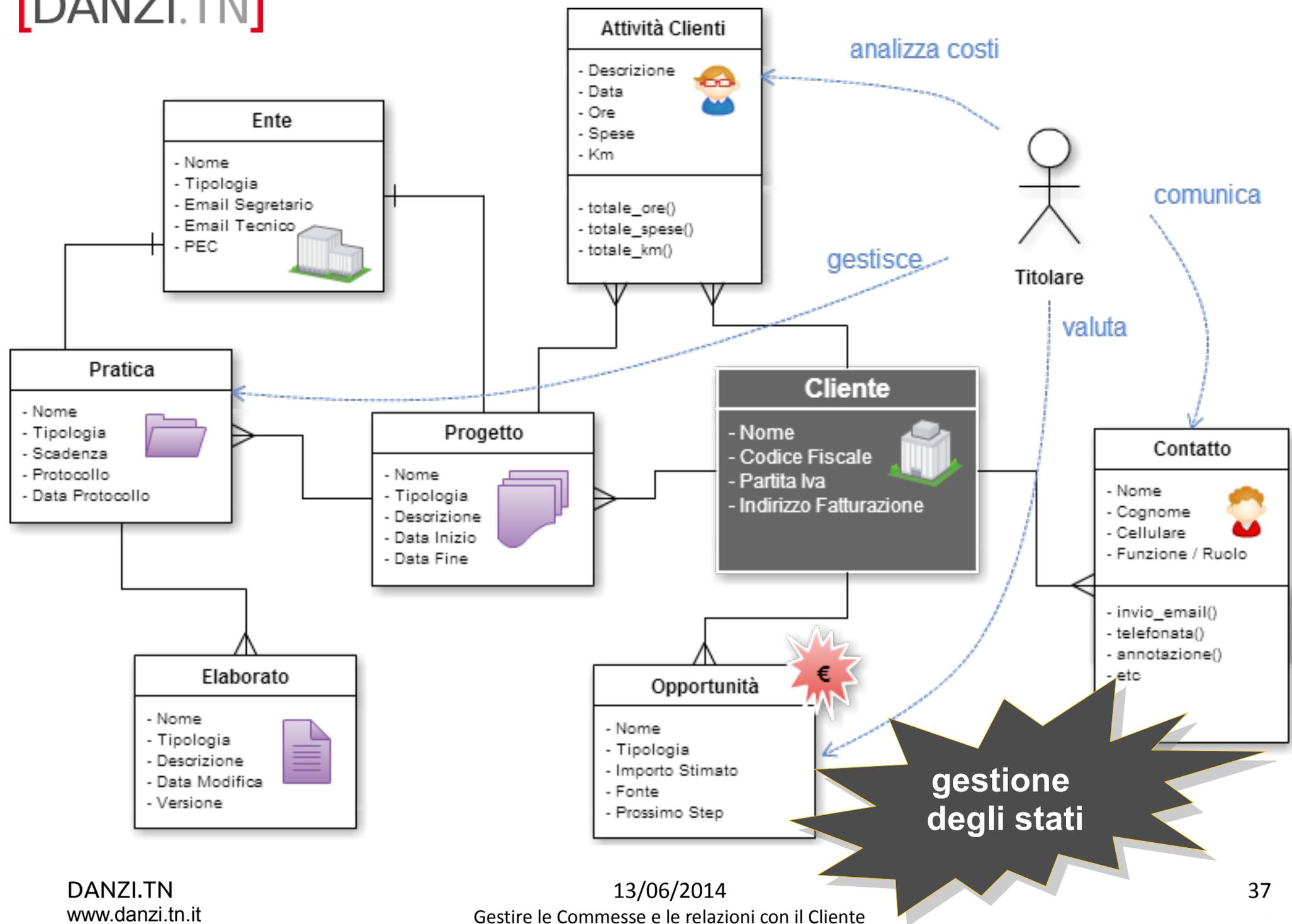
[Elimina](#)   [Modifica Tutti](#)

<input type="checkbox"/>	Titolo	Collegato a	Data di riferimento	Assegnato a	Ore	Spese	Categoria	Azione
<input type="checkbox"/>	Sopralluogo presso sito produttivo	MGM Sas	11-06-2014	██████████	4	50	Altra	<a href="#">modifica</a>   <a href="#">canc</a>
<input type="checkbox"/>	Preparazione inserimento in mappa	MGM Sas	12-06-2014	██████████	8	50	Visura catastale	<a href="#">modifica</a>   <a href="#">canc</a>
<input type="checkbox"/>	Tavole architettoniche	MGM Sas	12-06-2014	██████████	8	0.00	Altra	<a href="#">modifica</a>   <a href="#">canc</a>

[Elimina](#)   [Modifica Tutti](#)

[Crea Template Mail Merge](#)

Visualizzando Record 1 - 3 di 3      1 di 1



# Ricapitolando: il CRM....

- Serve per mettere al centro le attività con il Cliente
- Aiuta a non perdersi le informazioni, anche quelle meno strutturate
- Gestisce in maniera integrata:
  - Le comunicazioni con i Clienti
  - Le Scadenze
  - Documenti di progetto