

**CREA VALORE DALLE RELAZIONI  
CON I TUOI CLIENTI**

**OneClick**

**Staffware Process RM**

**Prodotto da SELT-INFORM e personalizzato da SUED**

**la soluzione completa per il  
Customer Relationship Management**



**OneClick**

OneClick è una **soluzione di Customer Relationship Management (CRM)** completa, avanzata e potente. **Nato negli Stati Uniti nel 1985**, pioniere tra i sistemi che applicano tecnologia informatica alle attività commerciali, **distribuito in Italia dal 1991** è utilizzato da aziende d'ogni tipo e dimensione. Sued Srl ne è rivenditore autorizzato.

OneClick è in grado di guidare l'azienda verso un concreto miglioramento della struttura organizzativa e dei processi aziendali. È un sistema integrato multiutente, che permette di **gestire i processi e le relazioni con i clienti** in modo semplice e rapido, consentendo di risparmiare tempo, aumentare l'efficienza e la competitività.

Il sistema è dotato di **funzionalità complete** e di alto livello per una gestione integrata ed efficiente dei processi, dal contatto con il cliente all'organizzazione interna, dal momento della presentazione al cliente a quello del servizio post-vendita.

Per molte organizzazioni l'ostacolo principale che frena la crescita è proprio la **scarsa efficienza interna**, dovuta a molteplici fattori: scadenti comunicazioni interpersonali, mancanza di accuratezza nell'esecuzione dei compiti, debole integrazione nelle aree più critiche dell'attività, per citare solo alcuni esempi.

OneClick aiuta l'azienda a risolvere questi problemi e garantisce una **maggiore competitività**, grazie ad una **razionalizzazione** efficace dei processi.



**L'obiettivo dell'efficienza è a portata di**

## Lo scenario competitivo oggi



Crescono la quantità e la varietà delle informazioni da gestire, la competizione sul cliente si è fatta sempre più intensa, le aspettative dei clienti sono in continua crescita, per il cliente cambiare fornitore non è più un problema.

La formula vincente per guadagnare competitività e avere successo nel mercato è **stabilire una relazione di qualità con i propri clienti**. L'azienda in questo modo ha la possibilità di differenziarsi dai concorrenti, proprio sulla base di un asset unico e irripetibile: il rapporto personalizzato che è in grado di stabilire con il proprio cliente.

Se il cliente percepisce un trattamento differenziato e di qualità sarà incentivato a rimanere fedele all'azienda che gli presta tali cure.

La fedeltà del cliente si traduce in un vantaggio competitivo solido per l'azienda.

**L'investimento sul cliente è la priorità.**

# Se il vostro problema è...

Tenere un **archivio unico dei clienti**, completo, condiviso e aggiornato.

Tenere **traccia dei contatti** avuti con i clienti.

Migliorare l'**organizzazione delle informazioni**, eliminando post-it, file archiviati in modo confuso, appunti ed e-mail da ricercare ogni volta con sprechi ingenti di tempo.

Tenere **monitorata l'attività commerciale**.

Conoscere il profilo dei **clienti più profittevoli**.

Analizzare l'**andamento delle vendite** in tempo reale e formulare **previsioni attendibili** sulle vendite future.

Individuare opportunità di **new business** sia sui clienti esistenti che su nuovi clienti.

Gestire efficacemente il processo di **evasione degli ordini**.

Organizzare i dati sui prodotti e servizi acquistati da ogni cliente e gestire i relativi **contratti di assistenza**.

Coordinare e migliorare il **servizio di assistenza clienti**, con procedure chiare e tempi di risposta ridotti.

**Organizzare l'attività aziendale** in modo efficiente, assegnando con chiarezza compiti e responsabilità.

Gestire in modo economico **campagne di marketing** e studiarne il ritorno.

Disporre di **strumenti di analisi** dello stato di salute dell'azienda e individuare i punti di debolezza.

... in poche parole: **aumentare l'efficienza interna per guadagnare competitività...**

## OneClick è la soluzione.

The screenshot displays the OneClick software interface for a client named ABC S.p.A. The window title is "One Click - STAFFWARE Process RM - Utente: Fabio (FABIO)". The interface includes a menu bar (File, Modifica, Cerca, Contatti, Agenda, Report, Utility, Pannelli, Aiuto) and a toolbar with various icons. The main area is divided into several sections:

- Elenco Clienti**: A list of clients with a search filter set to "ABC S.p.A." and a "Di Conoscere" checkbox.
- Persone di Riferimento**: A table listing key contacts:

Nome	Cognome	Titolo
Rianchi Adriano	Dott.	Direttore Acquisti
Rossi Marco	Dott.	Direttore Commerciale
- Appuntamenti previsti**: A table of upcoming appointments:

Contatto	Data	Ora	Tipo	Chi
Bianchi Adriano	20/04/2009	8:00:00	Attività	FABIO
Bianchi Adriano	24/04/2009	8:00:00	Attività	FABIO
Bianchi Adriano	29/05/2009	9:00:00	Email	FABIO
- Storico Contatti**: A table of past contact events:

Data	Descrizione Evento	Oggetto	Nome Contatto	Commento
28/05/2009	Telefonata in Uscita	Comunicazione Marketing	Bianchi Adriano	promozione in corso
13/05/2009	Telefonata in Uscita	FollowUp Documentazione	Rossi Marco	interesato nuovo sistema gestione client
23/04/2009	Telefonata in Entrata	Informazioni Documentazione	Bianchi Adriano	chiede purificazione

The interface also features a "System Menu" on the right with a tree view of various modules like "Analitica Clienti", "Riferimenti", "Note Cliente", "Trattative", "Offerte", "Ordini", "Moduli", "Documenti/Te", "Storico Vendite", "Condizioni Cliente", "Rintrap", "Customer Satisfaction", "Gestione Duratella/Attività", "Storico Contatti", "Report", "Direct Marketing", "Prodotti/Utenti", "Assistenza Clienti", "Richiesta Assistenza", "Supporto Intervento", "Scheda Lavori", "Contratti", "Attività", "Concorrenza", "Agenda", and "DataLase Futurari". At the bottom, there are buttons for "Invia Email", "Fissa Appuntamento", "Visualizza Documenti", "Stampa Scheda Cliente", and "Invia SMS". A "Stampa Note" button is also visible in the bottom right corner.

# Funzionalità

OneClick è una soluzione CRM completa, che consente di gestire in modo integrato i processi di business focalizzati sul cliente:

## Gestione Database Clienti

**Anagrafica e classificazione** di ogni azienda cliente

**Persone** di riferimento - funzioni e profilo

**Note e documenti** relativi ad ogni cliente (file in qualsiasi formato da allegare al cliente)

## Gestione Database Suspect

**Nominativi non ancora qualificati**

## Gestione archivi per fornitori e concorrenti

**Anagrafica e profilo** dei fornitori aziendali

**Classificazione e monitoraggio** dei concorrenti

## Attività commerciali

Listini prodotti, per articoli semplici e configurati, con immagini e descrizioni, in diverse lingue e valute.

**Trattative** di vendita

Compilazione e stampa delle **offerte**, con descrizioni e immagini

Inserimento degli **ordini** e stampa **conferma d'ordine**

## Prodotti acquistati dal cliente

**Contratti di assistenza**

**Scadenze** dei contratti e delle garanzie

**Schede di lavoro** generate dagli ordini e dalle chiamate di assistenza

## Gestione delle attività e dei contatti con i clienti

**Pianificazione e relazione** di attività e contatti

**Assegnazione di compiti** a collaboratori aziendali

## Customer service

Richieste di **assistenza** e reclami dei clienti

**Interventi** di assistenza

**Monitoraggio** richieste di assistenza aperte



## Analisi e stampe

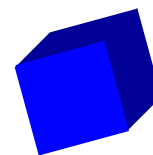
Monitoraggio delle **trattative**

Analisi delle **vendite**

**Scadenze** (garanzie - contratti)

Riepilogo delle **attività** e dei **contatti** con i clienti

Monitoraggio del parco **clienti**



## Generatore di report

Executive Information System (**EIS**)

Stampe e merge con **elaboratori di testi** (ad esempio Windows Word)

Report generati con **Crystal Reports**

## Direct Marketing

Gestione **mailing** con generazione e stampa di lettere personalizzate

**Fax Mailing**

**E-mail mailing**

**Telemarketing**

**SMS**

## Import - Export dei dati

Inserimento di dati e file **da database esterni**

Esportazione dei dati del sistema **in file di vari formati**

## Customer Satisfaction

**Indagini sofisticate** sulla soddisfazione dei clienti

È possibile implementare tutte o solo alcune delle funzioni elencate e configurare funzioni ulteriori.

# Caratteristiche

OneClick è un sistema che funziona in **ambiente Windows** (98 e successivi) ed è fornito con un modulo di configurazione che lo rende **completamente personalizzabile**.

Il **Modulo di Configurazione** consente di creare ex novo strutture dati o di modificare quelle esistenti:



- Creare e configurare i **Database** (clienti/potenziali, prospect, fornitori, partner, ecc.).
- Creare gli **utenti**, definire il loro profilo, suddividerli in gruppi, stabilire livelli gerarchici e specificare i loro diritti di accesso alle funzioni, alle applicazioni e ai dati del sistema.
- Definire i Menu del sistema.
- Gestire le tabelle di compilazione dati, creare, modificare, cancellare Tabelle Dati e le relazioni tra le Tabelle.

Grazie al **modulo RAD** (Rapid Application Development) è possibile, inoltre, definire i layouts per utente o gruppi, personalizzare i menu, gestire e modificare le tabelle di dati.

In più, OneClick include un **macrolinguaggio** (derivato da Visual Basic) che consente di personalizzare il sistema e di integrarlo con altre applicazioni.

La **gestione degli Oggetti Com** consente ad altre applicazioni di utilizzare gli oggetti di OneClick.

Le **utility di import/export** permettono di inserire dati da file o database esterni o di esportare i dati in file in vari formati.



OneClick ha un modulo per la **generazione dei reports**, grazie al quale è possibile definire **reports standard** che gli utenti eseguono con un semplice click, oppure costruire **report personalizzati** sulla base delle necessità di analisi, senza limiti o rigidità.

Il modulo EIS (Executive Information System), fornito con il sistema, consente di creare sofisticati **report grafici** combinando tutte le informazioni contenute nel sistema. Tutti i dati sono poi accessibili (via ODBC) ai generatori di report più diffusi (quali, ad esempio, SQL Analyser, Crystal Reports, Excel, ecc.).

Inoltre, OneClick include un potente generatore di query (**Ricerca Avanzata**), indispensabile per l'analisi e la manutenzione dei dati: con Ricerca Avanzata sono possibili estrazioni di dati estremamente accurate, grazie alla possibilità di impostare sofisticati criteri di ricerca (su tutti campi di ogni tabella del sistema con criteri multipli di ricerca).

È **database indipendente**, può utilizzare gli standard più diffusi, come SQL Server, Oracle, Pervasive, MSDE; i dati sono accessibili e possono essere utilizzati con altre applicazioni.



OneClick è **integrato con Microsoft Outlook** e vi consente di ottimizzare l'utilizzo dell'e-mail: potete **generare messaggi di posta** elettronica direttamente all'interno del sistema, gestire in modo totalmente automatizzato l'**invio multiplo** di e-mail e **memorizzare le e-mail** scambiate con un cliente, allegandole direttamente al cliente.

In questo modo eliminate l'esigenza di studiare metodi e criteri di archiviazione della posta elettronica all'interno di Outlook: ogni comunicazione tra voi e il cliente è immediatamente recuperabile, consultabile e riutilizzabile.

Per le aziende che hanno più di una sede o intendono munire i funzionari commerciali o i tecnici di PC portatili, per consentirgli di operare anche quando sono fuori sede e non connessi alla rete, OneClick ha il modulo **DataBase Distribuito (DDB)** che consente l'allineamento automatico e bidirezionale di tutti i database, utilizzando le connessioni telefoniche o internet.

Mantenendo centralizzate la gestione e la manutenzione delle configurazioni del sistema, è possibile definire criteri specifici e personalizzati per selezionare e rendere **assolutamente sicuro** l'accesso ai dati.

Il **modulo Web Client** offre la possibilità di decidere, agendo semplicemente con parametri di configurazione, se, quanto, quando e come aprire al mondo internet il Sistema CRM.



## Perché OneClick?

**è un sistema avanzato e potente**

**è totalmente personalizzabile per ogni esigenza**

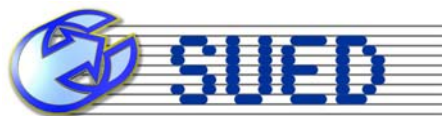
**ha costi contenuti e certi**

**ha tempi di implementazione ridotti**

**è intuitivo e di facile utilizzo**

**Queste caratteristiche, la qualità delle prestazioni e l'esperienza maturata fanno di OneClick la soluzione ideale per affrontare in modo serio e con successo una strategia CRM efficace.**

# OneClick



**SUED S.r.l.**

Via Marco Polo, 11

56029 Santa Croce sull'Arno (Pisa)

Tel 0571 32132

Fax 0571 366202

E-mail: [info@sued.it](mailto:info@sued.it)

Web [www.sued.it](http://www.sued.it)