

Il Crm in cloud di Teamsystem

Pubblicato: Mercoledì 11 Novembre 2020



Quando si parla di **Crm** si fa riferimento a programmi per la gestione delle relazioni con i clienti grazie a cui è possibile tracciare le interazioni e organizzare le informazioni di contatto. Questi software, inoltre, permettono di **tracciare le esperienze offline e online** sia con i clienti effettivi che con quelli potenziali. Ogni sistema di gestione dei contatti è uno strumento che supporta la produttività attraverso la gestione delle vendite e dei contatti: così le aziende hanno la possibilità di gestire non solo le relazioni commerciali, ma anche le informazioni che le riguardano. Qualunque attività di vendita e di marketing, oggi, non può prescindere dall'uso di un Crm, che si tratti di un'azienda di grandi dimensioni o di una start up.

Perché c'è bisogno di un Crm

Il compito più importante di un Crm è quello di **collegare le informazioni relative ai clienti** che arrivano dalle fonti più diverse: i call center e i messaggi di posta elettronica, ma anche le vendite mobili, i negozi fisici, le attività di marketing, i siti web, l'advertising su Internet, e così via. Grazie al Crm si ha l'opportunità di memorizzare le **opportunità di vendita** e i contatti dei clienti, allo scopo di migliorare e rendere più redditizie le relazioni commerciali. I processi risultano semplificati, a beneficio della redditività, poiché i contatti con i clienti risultano più sistematici.

Le strategie Crm

Una **strategia Crm efficace** permette di incrementare i ricavi attraverso una vendita più efficace dei prodotti e garantendo un servizio clienti più soddisfacente. Ovviamente è importante che l'impresa sia in grado di conoscere i propri clienti e comprendere le loro esigenze, perché solo così è possibile capire in che modo esse potranno essere soddisfatte. I Crm permettono non solo di **mantenere i clienti che già si hanno**, ma anche di trovarne altri; in più i venditori vengono messi nelle condizioni di poter chiudere le offerte in tempi più rapidi e i clienti trovano prodotti e servizi in linea con le loro aspettative.

A che cosa serve il Crm

Crm è l'acronimo dell'espressione in lingua inglese **Customer Relationship Management**, che viene utilizzata per indicare un sistema attraverso il quale vengono raccolte le diverse strategie di gestione delle relazioni con la clientela. La piattaforma informatica mette in relazione le risorse umane, i sistemi informatici e i dispositivi. Le imprese ricorrono ai Crm per trovare la migliore strategia di **engagement dei clienti**, ma anche per comprendere le loro necessità e soddisfare le loro aspettative.

I rapporti con i clienti

Grazie al Crm, si ha la possibilità di mettere a disposizione dei **clienti già acquisiti** non solo i prodotti migliori, ma anche un servizio più efficiente e un'assistenza post vendita di qualità. Per quanto riguarda i prospect, vale a dire i **potenziali clienti**, il Crm permette di studiare una strategia di successo in virtù della quale sia possibile mettere a punto un'offerta in linea con le loro necessità.

Il Crm in cloud

Il **Crm on-premise** è quello che viene installato presso le aziende: ha bisogno non solo di un hardware ad hoc, ma soprattutto di professionisti specializzati che si occupino della sua installazione, della sua messa a punto e dei suoi aggiornamenti, che devono essere costanti. Come è evidente, **l'impegno richiesto** è notevole non solo in termini economici ma anche in riferimento al dispendio di tempo. Proprio per questo motivo, un numero crescente di aziende preferisce optare per il **Crm in cloud**: vuol dire che l'accesso si effettua attraverso la Rete, dal momento che il programma non è installato su un particolare dispositivo.

I benefici offerti da un Crm in cloud

Il ricorso a un Crm in cloud è foriero di **numerosi vantaggi**: visto che non c'è bisogno di un hardware nuovo, non ci si deve preoccupare di eventuali costi di investimento iniziale, che non ci sono. Per utilizzare il programma è sufficiente la configurazione online, e in generale la sua implementazione è davvero veloce, proprio perché non ci sono hardware da configurare né programmi da installare. In più, al Crm in cloud si può accedere in qualsiasi istante e **ovunque ci si trovi**, purché si abbia a disposizione una connessione a Internet, dal computer così come da un dispositivo mobile.

Redazione VareseNews
redazione@varesenews.it