

solutioninfo



DocuWare nell'ufficio vendite

La soddisfazione dei clienti contribuisce all'aumento del fatturato

Mantenimento del volume di vendite in tempi difficili: il personale di vendita ha sempre maggiori difficoltà nella comunicazione con i clienti a causa delle crescenti aspettative di questi ultimi in termini di rapidità di consegna e disponibilità di informazioni. DocuWare consente una pianificazione efficiente delle vendite e della distribuzione

Gli account manager di alto livello hanno a che fare con dettagli minuziosi. Gli addetti alle vendite rappresentano il punto di contatto per eventuali domande dei clienti e devono spesso rivolgersi ad altri reparti per conoscere le risposte a tali domande. I clienti tentano di reperire informazioni in Internet con scarsi risultati. L'efficienza nelle vendite e nella distribuzione è correlata all'accesso a informazioni e documentazione relative alle transazioni commerciali.

La possibilità di disporre dei dati dei clienti in formato elettronico consente di rispondere immediatamente alle domande di clienti abituali e potenziali anche per telefono. Qualsiasi operazione, dalla preparazione di preventivi alla gestione di reclami, potrà essere eseguita con maggior efficienza. I clienti abituali potranno beneficiare di un servizio di supporto

completo. Tutto ciò si traduce in una maggior soddisfazione sia dei clienti che del personale.

■ Comunicazioni interne

Solo un personale di vendita ben informato è in grado di conquistarsi la fiducia dei clienti. La disponibilità di documenti e materiale di marketing gioca un ruolo fondamentale da questo punto di vista e dovrebbe essere ritenuta di estrema importanza, tuttavia in realtà le informazioni pertinenti spesso non sono disponibili.

■ Informazioni per i clienti

I clienti, abituati ai servizi offerti tramite Internet, si aspettano un accesso semplice e rapido ai documenti e ai record più recenti. L'archiviazione di documenti messi a disposizione dei clienti tramite Internet in un unico percorso rappresenta un vantaggio non indifferente sulla concorrenza.

Vantaggi offerti da DocuWare

- Tempi di elaborazione ridotti
- Maggiore rapidità nel reperimento di informazioni
- Più opportunità di vendita
- Maggiore efficienza nelle vendite e nella distribuzione
- Maggiore competitività
- Servizio di assistenza clienti più completo
- Clienti soddisfatti contribuiscono all'aumento del fatturato

DocuWare - Software per la gestione integrata dei documenti

Indipendentemente dal formato e dall'origine, DocuWare raggruppa documenti cartacei e dati elettronici in un unico pool di dati: giustificativi, lettere, elenchi, file e posta elettronica. Nella versione standard, DocuWare supporta tutti i tipi di firma elettronica ed è facil-mente integrabile anche in applicazioni di terzi. Grazie a Internet, tut-to il personale autorizzato, ovunque si trovi, potrà accedere in qualsiasi momento all'archivio elettronico.

Processi

Controllo e pianificazione delle vendite

■ Comunicazioni interne

In uno scenario tipico, i direttori delle vendite il venerdì pomeriggio devono avere una prospettiva degli ordini fatturati durante la settimana e dell'importo dei nuovi ordini ricevuti. Può capitare che il reparto addetto ai controlli non abbia ancora inviato la relativa analisi e non sia possibile accedere al programma di elaborazione degli ordini; inoltre, i rapporti stilati dal personale di vendita potrebbero non essere disponibili.

Vantaggi offerti da DocuWare

Una cartella delle vendite in formato elettronico consente di racchiudere le informazioni desiderate in un riepilogo che è possibile memorizzare o inviare. Tale cartella contiene collegamenti a tutti documenti correlati quali preventivi, contratti e documenti. Ciò significa che è possibile accedere in qualsiasi momento alla versione più aggiornata di un documento direttamente dalla cartella. Non appena nuovi documenti che corrispondono ai criteri di ricerca utilizzati vengono immessi nell'archivio, nel documento di riepilogo vengono aggiunti i collegamenti a tali documenti. Non sarà più necessario ricercare informazioni: i documenti più aggiornati saranno automaticamente disponibili sul computer.

■ Preparazione di preventivi

I clienti potenziali potrebbero richiedere un preventivo, mentre i clienti abituali spesso necessitano di listini prezzi in tempi rapidi per la pianificazione del budget. In questi casi sono necessarie varie informazioni: la scheda tecnica, le specifiche e il listino prezzi più aggiornati, nonché eventuali accordi generici e specifici inclusi nell'ultimo preventivo. Una volta reperite tali informazioni ha inizio un lungo processo di preparazione, verifica e presentazione del preventivo. Di solito ciò richiede tempi più lunghi di quelli concordati con il cliente. Il personale di vendita passa molto tempo al telefono tentando di accelerare tale processo interno invece di dedicare tale tempo al cliente. Attualmente, molte informazioni sono disponibili solo in formato cartaceo; in questi casi i sistemi CRM esistenti non si rivelano di grande aiuto.

Vantaggi offerti da DocuWare

Una connessione a un sistema di gestione dei documenti rende tali informazioni disponibili a tutti gli utenti. Eliminazione del lungo processo di ricerca all'interno di diversi archivi. Il processo di preparazione del preventivo viene controllato attivamente per una maggiore efficienza nelle vendite e nella distribuzione.



Informazioni per i clienti

■ Supporto di clienti e partner

I clienti dispongono dell'accesso online a importanti informazioni relative ai propri partner commerciali quali note di accompagnamento, fatture, rapporti di manutenzione e così via. I servizi che offrono tale livello di accesso risultano particolarmente graditi ai clienti. Cicli di aggiornamento continui e tempi di risposta rapidi rendono il processo di reperimento delle informazioni estremamente impegnativo.

Vantaggi offerti da DocuWare

DocuWare rende disponibili tutte le informazioni necessarie al personale in sede o fuori sede, a collaboratori esterni, a partner nonché a clienti potenziali e abituali in tutta semplicità. Tutto ciò è reso possibile dall'archivio centrale DocuWare, che contiene le versioni più aggiornate di tutti i documenti, le informazioni e i dati disponibili.

Lista dei risultati - DISTRIBUZIONE - 10 Centro

	Cliente	Cliente-No.:	Contatto	Doc.-Type:	Oggetto No.:
	CO.RE.MA. S.R.L.	928.374	CARLO PUCCINI	ORDINE CLIENTE	100644
	CO.RE.MA. S.R.L.	928.374	CARLO PUCCINI	OFFERTA CLIENTE	145
	CO.RE.MA. S.R.L.	928.374	LUIGI DI BATTISTA	FATTURA CLIENTE	15
	CO.RE.MA. S.R.L.	928.374	LUCA STEFANI	FATTURA CLIENTE	166
	CO.RE.MA. S.R.L.	928.374	LUIGI DI BATTISTA	CONFERMA D' ORDINE	19
	CO.RE.MA. S.R.L.	928.374	LUCA STEFANI	CONFERMA D' ORDINE	215
	CO.RE.MA. S.R.L.	928.374	CARLO PUCCINI	OFFERTA CLIENTE	219
	CO.RE.MA. S.R.L.	928.374	LUIGI DI BATTISTA	ORDINE CLIENTE	288
	CO.RE.MA. S.R.L.	928.374	MARIO CRIPPA	FAX IN USCITA	DOCUMENTAZIONE
	CO.RE.MA. S.R.L.	928.374	LUCA STEFANI	LETTERA	RICHIESTA, DOCUMENTAZIONE

Impostazioni Fine

La cartella cliente in formato elettronico consente di accedere a tutti i documenti necessari con un semplice clic

Maggiore rapidità negli ordini

Uno degli aspetti principali di una transazione commerciale è rappresentato dal livello di preparazione del personale di vendita. Grazie ai file relativi ai clienti in formato elettronico di DocuWare, tutti i documenti necessari per la conclusione di una transazione commerciale sono a completa disposizione degli utenti. Tutte le lettere, i dati contabili e le presentazioni creati con applicazioni per l'ufficio vengono inseriti nell'archivio centrale. Strumenti quali DocuWare TIFFMAKER e DocuWare Office Add-In consentono una creazione di indici più rapida. I messaggi di posta elettronica ricevuti e inviati vengono automaticamente copiati dal programma di posta utilizzato. Le informazioni relative agli ordini ricevuti e alle fatture vengono rese disponibili al momento dell'elaborazione. Infine, le informazioni accessorie sono disponibili nei contratti precedentemente acquisiti e archiviati. È importante notare come l'archivio documenti contenga effettivamente tutte le informazioni disponibili. Le diverse funzionalità di automazione offerte da DocuWare trasformano anche le operazioni più tediose in semplici e rapide attività.

Accesso a file cliente completi con un semplice clic

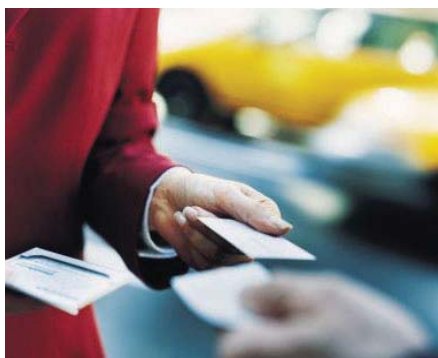
Al fine di garantire l'accesso immediato ai file cliente desiderati, vengono creati campi di indice quali nome e numero cliente, oggetto, data e tipo di documento. Ogni addetto alle vendite sarà in grado di visualizzare solo i propri clienti. Quando si esegue la ricerca di un contatto, viene visualizzata l'intera cronologia per il contatto completa di tutte le informazioni. Dal momento che tutti i documenti sono inseriti nello stesso sistema, risulterà praticamente impossibile trascurare anche il minimo dettaglio. Ciò significa che il personale di vendita riceverà una preparazione ottimale: sarà in grado di rispondere in modo rapido e competente a qualsiasi domanda e fornirà un servizio di tutto rispetto.



Esperienze dirette Seeberger

DocuWare è utilizzato da circa 70 dipendenti impiegati nei reparti di amministrazione, contabilità, acquisti, vendite e distribuzione del distributore di frutta secca e specialità a base di noci di Ulm in Germania. Il rapido accesso all'archivio centrale consente uno scambio di informazioni e una qualità di servizio ottimali. La possibilità di accedere ai dati tramite Internet risulta particolarmente utile per gli addetti alle vendite.

Il sistema di archiviazione di informazioni relative ai clienti in file individuali (fatture, note di accompagnamento, conferme d'ordine, corrispondenza e così via) adottato in precedenza produceva enormi quantità di documenti in formato cartaceo. I problemi di spazio e soprattutto i lunghi tempi di ricerca per poter rispondere alle domande o rispettare le scadenze dei clienti ha



indotto la direzione a introdurre un sistema di gestione dei documenti elettronico. Ora il personale di vendita dispone di più tempo da dedicare alle attività principali. Le informazioni più aggiornate relative a un determinato processo sono disponibili in tempi rapidi e in qualsiasi momento, anche fuori sede.

Non è più necessario rivolgersi ad altri reparti per la ricerca di informazioni. È possibile accedere alle informazioni disponibili anche dalla sede del cliente; inoltre, gli addetti alle vendite che si trovano in viaggio d'affari non dovranno più aspettare di tornare in ufficio per poter rispondere alle domande dei clienti.

Obiettivi: accesso all'archivio per i dipendenti fuori sede e per i direttori di zona, connessione all'applicazione del flusso di lavoro, integrazione di diversi programmi

Soluzione: DocuWare, COLD/READ, ACTIVE IMPORT e INTERNET-SERVER

Vantaggi: visione completa dei dati del cliente, disponibilità di informazioni in tempi più rapidi, possibilità di accedere a informazioni aggiornate anche fuori sede, migliore qualità del servizio



Wolfgang Wagner
Responsabile dell'elaborazione dati

„Siamo più che soddisfatti del nuovo sistema. La soluzione DocuWare richiede tempi di gestione pressoché inesistenti, consente di ridurre l'ingombro dei documenti in formato cartaceo, garantisce una maggiore rapidità nell'individuazione di informazioni e permette un significativo miglioramento del servizio“.

Per ulteriori informazioni, è possibile visitare il nostro sito Web all'indirizzo www.docuware.com