

Lista di controllo: la vostra soluzione CRM in quattro passi

**Di cosa bisogna tenere conto quando si sceglie una soluzione CRM?
Le seguenti domande possono aiutarvi a trovare lo strumento adatto.**

	Si	No
1. A che punto siamo?		
Sappiamo dove vengono raccolte al momento le informazioni sulla clientela? Ad esempio: – schedario – biglietti da visita – liste telefoniche – bollettini di consegna – moduli di ordinazione – incarichi compilati	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sappiamo quali informazioni sulla clientela ci mancano?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Dove vogliamo arrivare?		
Sappiamo a che scopo vogliamo utilizzare le informazioni sulla clientela? Ad esempio: – promuovere il cross selling – incrementare l'up selling – aumentare la soddisfazione della clientela – sviluppare prodotti su misura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Quali esigenze deve soddisfare una soluzione con la quale intendiamo raccogliere dati sulla clientela? Consiglio: comunicate chiaramente sin dall'inizio lo scopo della soluzione CRM ed effettuate una seduta di brainstorming con i vostri collaboratori. Tutti devono partire dalla prospettiva del cliente. In questi casi, soprattutto i collaboratori della distribuzione e del servizio esterno possono fornire spesso input interessanti sulla tipologia e sul possibile impiego dei dati da raccogliere in futuro.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Come procediamo?		
Sappiamo con quale soluzione intendiamo in futuro raccogliere informazioni sulla clientela?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Abbiamo definito una persona responsabile per la gestione di questa soluzione? Consiglio: avvaletevi di un aiuto esterno dove necessario (p. es. esperto di software o consulente).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tutti i collaboratori autorizzati hanno accesso alla soluzione?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Abbiamo definito le esigenze all'interno dell'azienda e sappiamo cosa aspettarci e da chi?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Disponiamo delle risorse necessarie (tempo e budget)? Consiglio: in generale è meglio iniziare con semplici passi (successi parziali), invece di cercare di ottenere da subito un sistema perfetto. Eventualmente potete impiegare prodotti di cui siete già in possesso (p. es. Microsoft Office).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Come eseguiamo il controllo?		
Utilizziamo correttamente le informazioni sulla clientela?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vi sono informazioni di cui non disponiamo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Come possiamo ottimizzare ulteriormente la soluzione o i processi di lavoro? Consiglio: una soluzione CRM non è mai un prodotto finito. Fate in modo di coltivarla e migliorarla.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

pi – Gestione delle piccole imprese

Pubblicato da PostFinance in collaborazione con KMU-HSG