

# sfinge

il sistema professionale di **customer**  
**relationship management** (CRM)

sfinge



## al centro del business i vostri clienti

Per offrire un servizio immediato ed efficace, **sfinge** CRM, attraverso l'uso di un semplice **internet browser**, permette agli operatori di accedere in qualsiasi momento e in qualsiasi parte del mondo alle informazioni relative alla amministrazione complessiva dei clienti, a partire dalla fase commerciale fino alla gestione post-vendita.

### La soluzione di Inventa

**sfinge** CRM è la soluzione proposta da Inventa che consente alle aziende di gestire in modo semplice, flessibile ed efficace i rapporti con i propri clienti, attraverso l'accesso immediato alle relative informazioni di tipo commerciale, amministrativo e tecnico.

Il sistema è uno strumento studiato per consentire alle aziende che lo utilizzano di incrementare il proprio business, le prestazioni del comparto commerciale e migliorare la tempestività nella erogazione dei servizi di customer care attraverso un sistema di gestione Web-based.





## aree funzionali

### Sales Force Automation

Una delle aree funzionali è destinata alla gestione delle risorse commerciali, nonché alla amministrazione dell'intero processo di vendita. Un sistema di note classificate permette la registrazione degli eventi durante l'iter commerciale, dal censimento del cliente/prospect, alla negoziazione fino alla registrazione del contratto.

### Marketing Management

L'automazione delle azioni di marketing è basata su un sistema di indicatori statistici che permette di effettuare una accurata valutazione delle prestazioni del settore vendite, in tutte le fasi del processo.

### Support and Customer Care

Le funzionalità di Customer Care sono destinate alla gestione della banca dati informativa costituita dai vari archivi associati al cliente, come l'anagrafica contratti, fatturazioni, pagamenti, assistenza e annotazioni tecniche in genere. E' previsto un sistema di notifica che permette di orientare il flusso di richiesta di informazioni o di intervento agli operatori della singola area di competenza, e di tracciare l'iter di gestione dei vari processi aziendali, in relazione al singolo cliente.

### Gestione documentale

Una sezione è destinata alla raccolta, in un archivio di facile consultazione, di tutta la documentazione associata a un cliente, opportunamente classificata e acquisibile anche otticamente mediante scansione.



## i vantaggi

### Aumentare il proprio business

**sfinge** CRM permette di abbreviare il ciclo di vendita, aumentare la percentuale di chiusura delle trattative con la gestione dei potenziali clienti, automatizzare i processi di vendita, come la registrazione di preventivi e la gestione degli ordini.

### Gestione efficace del cliente

L'applicativo permette di accedere in modo semplice e veloce alle informazioni e funzionalità di vendita e ai servizi offerti al cliente, assicurando all'operatore di rispondere in modo rapido e accurato alle richieste pervenute.

### Condivisione delle informazioni

Le funzionalità integrate di **sfinge** CRM forniscono all'operatore un report aggiornato e completo dello stato del cliente, oltre a permettere la condivisione immediata delle informazioni tra le diverse aree della azienda.

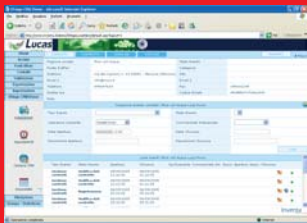
### Gestione processi di vendita

Con **sfinge** CRM è possibile monitorare il processo di vendita, seguendo le varie fasi della trattativa sino alla conclusione del contratto e le successive richieste di assistenza.

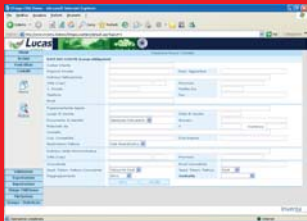
### Gestione documentazione

Il sistema permette di salvare i preventivi inviati, i contratti stipulati e lo stato riguardante le fatture e i pagamenti.

Determinare processi aziendali efficienti, consentire un accesso immediato alle informazioni, gestire in maniera unica diverse aree aziendali. **sfinge** CRM permette di coordinare la vostra azienda con **rapidità** e **affidabilità**, grazie a una soluzione personalizzabile e di rapida installazione.



Maschera sfinge CRM



Maschera gestione contatti



Maschera gestione contratto

## caratteristiche funzionali

- Gestione **profili utenti** sistema
- Gestione dei **contatti/Prospect**
- Gestione **rete commerciale** con Agenzie e SubAgenzie
- Gestione **rendiconti provvigionali**
- **Statistiche** settore vendite e controllo di gestione
- Gestione **tipologie contrattuali**
- Gestione e personalizzazione archivio **eventi**
- Gestione **trouble tickets**
- Funzionalità di **CRM**
- Gestione **documentale**

## Metodologia di gestione degli eventi

Il sistema di registrazione della comunicazione e degli eventi associati al cliente è il fulcro su cui si basa la relazione tra aziende e cliente. **sfinge CRM** prevede la configurazione di possibili stati della gestione commerciale del rapporto, oltre a tenere traccia dello scambio di informazioni tra operatore e cliente. Ogni evento registrato da parte dell'operatore, commerciale, amministrativo e tecnico, genera automaticamente la modifica dello stato del cliente, che a sua volta viene assegnato alla gestione del personale incaricato nella specifica area di competenza.

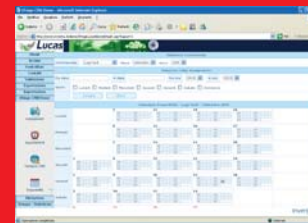
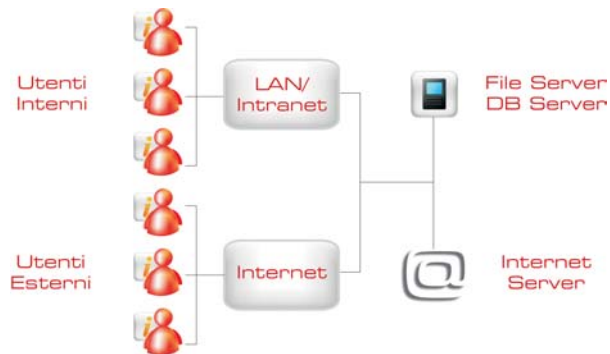


## architettura web

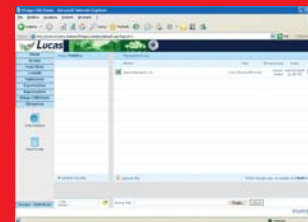
**sfinge** CRM è stato progettato per essere installato presso Internet Data Center in modalità ASP. I database aziendali e i repository delle tabelle di sistema possono essere collocati su differenti server collegati fra loro sia in rete locale che remota.

Il sistema opera su piattaforma Windows NT 2000 e database Microsoft SQL Server richiedendo l'attivazione di Internet Information Services (IIS).

Basato su una piattaforma web, **sfinge** CRM, integra **servizi interattivi** destinati sia all'utenza che agli addetti al customer care.



Maschera calendario



Maschera area pubblica



Maschera appuntamenti



## adattiamo sfinge alle tue esigenze

**sfinge** CRM si adatta alle necessità di quelle aziende per le quali la gestione delle relazioni con i clienti è una attività critica, sia per le economie di gestione che permette di introdurre che per l'immediatezza nell'accesso alle informazioni della clientela, organizzate e custodite in un database di rapida e semplice consultazione.

Esempi di applicazioni:

- Vendita di abbonamenti e servizi a consumo internet, TV, radio, editoria elettronica
- Società di erogazione servizi informativi
- Vendita spazi pubblicitari
- Portali a pagamento
- Booking e servizi turistici

### Personalizzazioni

E' stata rilasciata una versione di **sfinge** CRM disegnata per le specifiche esigenze degli operatori commerciali nel settore dell'energia. Alcune integrazioni specifiche riguardano:

- Interscambio **dati** con il gestore della rete elettrica.
- Importazione **flussi** consumo
- Interfaccia con dati **fatturazione**
- Interfaccia con archivio **documentazione**

**sfinge** CRM è una soluzione che si modella per soddisfare specifiche **necessità** organizzative di ogni azienda, in modo semplice e con costi sostenuti.i.

# stringe



Via Cesare Battisti, 62 - 98122 Messina (italy) Tel. 090 6409660 - Fax 090 2509924 - [www.inventa.it](http://www.inventa.it) - [inventa@inventa.it](mailto:inventa@inventa.it)