

Novità in versione x3

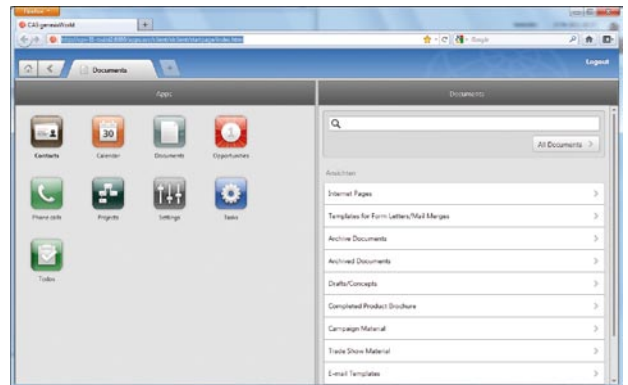


CAS genesisWorld

Nuove funzioni nella versione x3

Capacità multiple con estensioni intelligenti e nuove funzioni!

Con un nuovo ben progettato modulo e integrazioni intelligenti, CAS genesisWorld versione x3 vi offre molte nuove opportunità e funzioni: l'integrazione con i social network ha ampliato le potenzialità del relationship management. Inoltre, il modulo Survey permette l'ottimizzazione di prodotti e servizi usando i questionari online. Abbiamo sviluppato soluzioni per smartphone e tablet pc per una gestione Mobile dei clienti, che rende la gestione dei clienti di facile accesso in qualsiasi momento e luogo. Il nostro obiettivo è rendere più semplice il vostro lavoro! Come fornitori leader di CRM per le PMI, ascoltiamo i bisogni dei nostri clienti per apportare continui miglioramenti ai nostri prodotti: siamo lieti di poter soddisfare le nuove necessità dei nostri clienti con la nuova versione x3.



CAS genesisWorld Smart access – il nuovo smart client per browser e tablet pc.

Mobile sync-accesso offline dei dati per quasi tutti gli smartphone

Il lavoro Mobile è in piena crescita! Questa è la ragione per cui CAS CRM offre soluzioni per tutte le piattaforme rilevanti del mercato, siano essi iOS, Android, Windows Mobile/Windows Phone o Symbian. Con il Mobile sync i vostri dipendenti hanno accesso a tutti i dati e gli appuntamenti registrati nel CRM, dovunque e anche offline e utilizzando i tipi più comuni di Mobile device. Con l'opzione di sincronizzazione di indirizzi, task e appuntamenti potete sia ricevere che modificare i dati dappertutto. Inoltre, le chiamate in arrivo sono riconosciute e mostrate sul dispositivo mobile. In questo modo i vostri dati saranno sempre aggiornati!

Mobile CRM per iPhone e Android: un servizio a 360°

Il Mobile CRM per iPhone può fare ancora di più. D'ora in poi potrete aggiungere o rimuovere nominativi dai vostri appuntamenti con la nuova e migliorata gestione. Nel calendario condiviso potrete visualizzare gli appuntamenti dei colleghi, risorse e gruppi. L'utilizzo della tecnologia touch consente di migliorare la facilità di utilizzo, come nel caso del tasto di scorrimento nel pannello dei comandi che vi permette di girare le pagine o evitare contenuti indesiderati. Dopo aver scaricato l'app, potrete provarla immediatamente in versione demo.

Proprio come la versione per iPhone, il nuovo Mobile CRM per Android mostra chiaramente tutti i vostri appuntamenti della giornata e gli indirizzi collegati. L'applicazione per Android cattura velocemente i nuovi indirizzi e le varie liste consentono una gestione strutturata degli indirizzi mettendo in evidenza i clienti e/o colleghi più rilevanti. Tutti i dati registrati nel dossier del cliente sono mostrati sul display in ordine cronologico e sono accessibili in tempo reale: avrai una panoramica a 360° di tutti i tuoi clienti. Sarà possibile dare una rapida occhiata al calendario dei colleghi o verificare la disponibilità di sale riunioni e fissare nuovi appuntamenti in un attimo. Abbiamo reso il route planning ancora più semplice, potete rilassarvi e geolocalizzare gli indirizzi. I dati saranno disponibili anche offline sugli smartphone quando usati insieme al Mobile sync, o altri dispositivi mobili, e le chiamate in arrivo sono identificate istantaneamente.



Mobile CRM per iPad mostra, tra le altre cose, i vostri appuntamenti attuali, gli indirizzi correlati e la storia dei contatti precedenti.

Mobile CRM per BlackBerry: flessibilità verso i clienti e più vantaggi competitivi

Con il Mobile CRM per BlackBerry, ovunque voi siate, in ufficio o per strada, potrete fornire la giusta attenzione ai vostri clienti con competenza e attenzione al cliente. Nella nuova versione x3, il range delle funzioni è stato ulteriormente ampliato: potrete avere accesso ai diversi progetti mentre siete lontani dall'ufficio, vedere le vostre chiamate perse e visualizzare gli indirizzi di cui hai bisogno in una mappa scelta da te (Google o BlackBerry che sia). Inoltre d'ora in poi potrete esportare periodicamente indirizzi, task e appuntamenti aggiungendo le vostre note personali se necessario. Potrete utilizzare la funzione copia e incolla per i campi note, da cui è possibile effettuare chiamate e consultare direttamente la pagina degli indirizzi web.

CAS genesisWorld Smart access: il client intelligente per Tablet pc e Browser

Il nuovo CAS genesisWorld Smart access client offre maggiori potenzialità di applicazione, secondo i più moderni concetti operativi: potete modificare contenuti e appuntamenti utilizzando il mouse o la tecnologia touch. Il client è funzionalmente completato dalla lettura dei dossier dei clienti e dà una visuale ottimizzata dei documenti. L'access CAS genesisWorld Smart rende la gestione dei contatti particolarmente attrattiva con l'utilizzo di tablet pc e di un browser. Il nuovo proof client ha un design completamente nuovo con una interfaccia intuitiva e semplice da utilizzare. Inoltre è altamente modulare e può essere facilmente potenziato per altri utilizzi come la possibilità di lavorare con il supporto di dispositivi diversi e di grandezze diverse. Un primo esempio di questo è il nuovo Mobile CRM per iPad.

Il Mobile CRM per iPad: lavorare in mobilità con la semplicità di un tocco

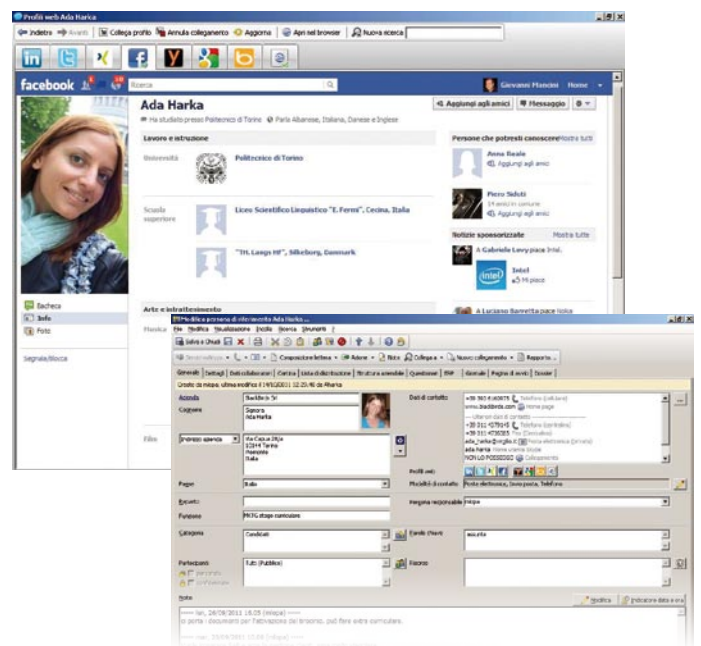
Mobile CRM per iPad offre nuove possibilità con l'utilizzo di CAS genesisWorld. Uno schermo più grande, se comparato all'iPhone, dà accesso a una nuova gamma di applicazioni e usi: l'applicazione per iPad si avvia facilmente con un pannello che mostra gli appuntamenti e gli indirizzi correlati e la storia dei contatti. I documenti d'ufficio o i file pdf possono essere consultati sul proprio iPad anche fuori dall'ufficio. Sarà possibile contattare i propri colleghi direttamente via mail, visualizzare i loro appuntamenti e scegliere di tenerli all'interno del calendario settimanale o in liste alternative.



Informazioni complementari sui contatti attraverso i Social Media

Uno dei punti di forza della versione x3 è l'integrazione dei social network: in questo modo, nel processo di comunicazione con il cliente sono stati aggiunti ulteriori canali e potrete includere fonti di informazioni come Facebook, Xing, Twitter o blog nella gestione delle vostre relazioni. Potrete aver accesso ai social network usando i dati del contatto, come indirizzi, numeri di telefono o indirizzi e-mail. Basterà un click sull'icona del social network di vostro interesse per aprire una finestra che mostri tutte le informazioni in esso contenute. In questo modo potrete avere accesso a informazioni ulteriori con un semplice click, per esempio informazioni sul mittente sconosciuto di un mail ricevuta. Potrete cercare informazioni sul mittente prima di rispondere alle sue e-mail.

Abbiamo attentamente considerato il problema della protezione dei dati in modo che i vostri dati personali vi consentano un accesso in tempo reale; in questo modo la sincronizzazione e il salvataggio delle informazioni possono essere tralasciati e la sicurezza vi sarà garantita. I diritti di accesso per la connessione ai social network sono gestiti a livello amministrativo.



Scoprite di più sui vostri contatti attraverso un'ambiente lavorativo sicuro e protetto nella privacy.

Assistenza attiva della clientela: moduli con funzioni avanzate

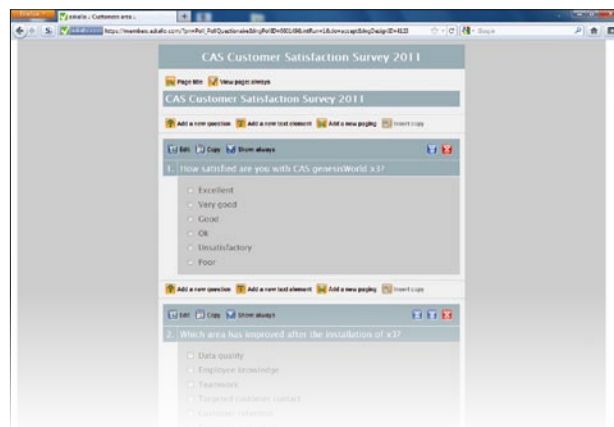
Scoprite se il vostro servizio è rintracciabile e giunto a destinazione con il modulo di Survey online

Con il modulo di Survey online all'interno di CAS genesisWorld, compilare online è davvero semplice – i questionari sono direttamente disponibili sul modulo e possono essere utilizzati immediatamente. Potete usare questo strumento per determinare in maniera facilissima se una spedizione è giunta in tempo al cliente; se un nuovo cliente è soddisfatto del prodotto acquistato; se i dati del vostro cliente sono aggiornati; se il cliente è soddisfatto del vostro servizio di assistenza.

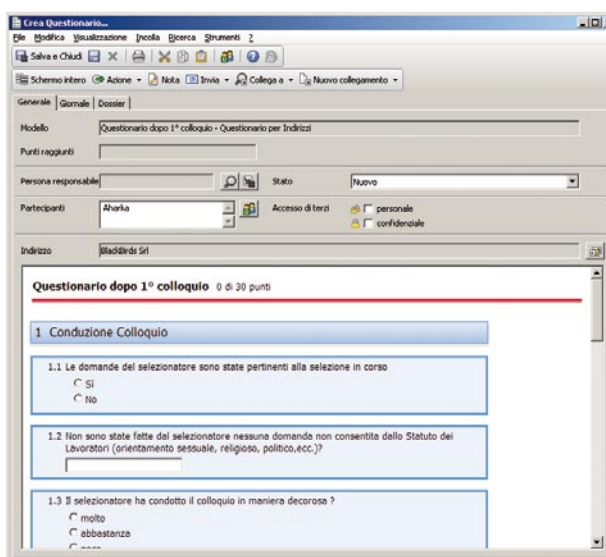
Con il modulo Survey di CAS genesisWorld, compilare un valido questionario e spedirlo ai vostri consumatori è semplice e veloce. Ai clienti viene spedita una mail contenente un link al questionario online, così potranno seguire il link ed inviare le loro risposte in maniera rapida e agevole. Appena essi avranno compilato il loro questionario potrete consultare le loro risposte in CAS genesisWorld dove possono essere ulteriormente utilizzate ed essere oggetto di analisi dettagliate. In questo modo, senza sforzo, potrete stabilire se il servizio fornito è stato ricevuto dal cliente o se avrete bisogno di fare qualche miglioramento.

Indagini sui clienti e analisi di mercato con il Survey module online e askallo

Se volete scongiurare il pericolo di far girare il vostro web server per le Survey online e vi piacerebbe condurre un'indagine anonima o interviste complesse con clienti e partner, allora potrete dover scegliere di utilizzare le infrastrutture già esistenti di askallo, il fornitore professionale di Survey Service. Dovrete semplicemente selezionare i contatti da utilizzare per la survey in CAS genesisWorld usando la funzione di selezione e trasferire direttamente i dati ad askallo. Ogni fase ulteriore del questionario, come ad esempio la spedizione di e-mail di invito, sarà presa in carico da askallo e caricata sul portale online. Se lo desiderate, potete programmare anche reminder automatici da inviare a partecipanti che non hanno inviato le loro risposte dopo un certo periodo di tempo. Alla fine potrete anche analizzare i risultati delle survey di askallo nel dettaglio e utilizzarli in CAS genesisWorld per migliorare e ottimizzare l'attenzione al cliente.



Funzioni approfondite di analisi forniscono una valutazione dettagliata del profilo cliente.



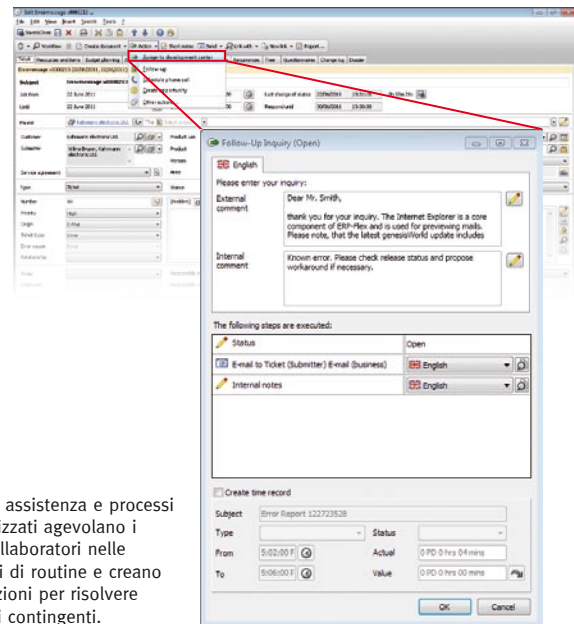
Il modulo Survey vi aiuta a monitorare la soddisfazione del cliente attraverso questionari online.

Il modulo di Helpdesk – convenient service management

Riuscite a riconoscere una qualsiasi di queste situazioni di supporto? Scarsità di tempo, dati di accesso e log dimenticati, processi poco chiari, training di nuovi dipendenti che richiedono tempi eccessivi. I Ticket di assistenza hanno lo scopo di rendere il vostro lavoro più semplice combinando diverse procedure di lavoro. Tutti i passaggi del processo relativo alle operazioni di Helpdesk sono ripercorse attraverso azioni, dal ricevimento di un nuovo ticket all'assegnazione interna, al completamento di un lavoro. Le procedure di lavoro individuale possono essere inizializzate cliccando semplicemente un tasto, ad esempio, aggiornando i campi, creando note automatiche per i clienti, o documentazione interna e/o notifiche di e-mail interne o esterne.

Quando, elaborando un Ticket, tutti gli step predefiniti sono mostrati in una panoramica delle azioni, i testi da inviare via mail o registrati tra le note possono essere visualizzati in anteprima ed essere eventualmente cambiati.

Il lavoro di supporto è automatizzato attraverso i Ticket di assistenza, questo vi farà risparmiare tempo riducendo lo stress. La trasparenza è assicurata: le procedure di lavoro individuali possono essere visualizzate su richiesta. Grazie al processo semplificato le possibilità di errore possono essere ridotte e la qualità del servizio ne risulta migliorata. I nuovi dipendenti possono essere formati in maniera più rapida e le richieste di supporto possono essere processate in maniera più efficiente.



Ticket di assistenza e processi automatizzati agevolano i vostri collaboratori nelle mansioni di routine e creano le condizioni per risolvere problemi contingenti.

Più trasparenza con il modulo Report

Il modulo Report consente analisi precise e trasparenza dei dati migliorando così il processo decisionale. Nel CAS genesisWorld x3, il modulo report offre inizialmente calcoli basati su dati esistenti e si colloca tra gli strumenti di business intelligence. Quali sono i costi di supporto per un cliente? Che percentuale del turnover totale assorbe il customer project? Quale area di vendita apporta il maggior turnover? Il modulo report usa campi con funzioni preimpostate su database per portare a termine i vari calcoli. Il risultato è mostrato nel report e può anche integrare altri calcoli. I campi preimpostati sono utilizzati per considerare e analizzare ogni tipo di risultato. Potrebbe trattarsi di numeri, valori Booleani e testi. Correlazioni e condizioni possono essere incluse nell'analisi, e lo stesso vale per calcoli matematici come ad esempio le percentuali, per comprendere la quota del turnover totale che un customer project rappresenta. Anche le previsioni possono essere modellizzate facilmente. Se ci si aspetta una crescita del turnover del 30%, dovrete semplicemente creare un calculated field e moltiplicare il turnover esistente per 1,3, sottrarre il turnover corrente e otterrete la differenza di turnover a fine anno.

Nuova nella versione x3 è anche la possibilità di combinare i query di join con i parametri logici AND/OR. In questo modo, ad esempio potrete sapere quale cliente ha acquistato un certo prodotto (data record type 1) OR, quale cliente rappresenta un'opportunità di vendita (data record type2). Inoltre, potete analizzare il change log con i cambiamenti del campo precedente. In questo modo per esempio, potrete filtrare tutti gli indirizzi che nell'ultimo mese sono passati da essere lead all'essere clienti – così potrete congratularvi con loro per essere divenuti clienti.

Personalizzate i dati secondo le vostre richieste con il Form&Database Designer: semplice e personalizzato

Con il Form&Database Designer potrete personalizzare CAS genesisWorld in maniera flessibile e secondo le vostre richieste e desideri. Nelle tabelle e sezioni è possibile dare a ogni colonna un titolo multilingue. Utilizzando un testo multilingue, le informazioni addizionali potranno essere aggiunte nelle maschere in ogni momento. Potete impostare il numero di colonne in una maschera secondo le esigenze; lo spazio tra le righe può essere ridotto per mantenere un layout più compatto. Inoltre, il numero di righe utilizzato per i campi di collegamento può essere variato, in modo che anche i link di testo più lungo possano essere visualizzati.

Le formule possono essere anche utilizzate per modificare il colore di sfondo dei campi di collegamento e non, in modo che gli elementi importanti possano essere messi in rilievo. Inoltre, potrete proteggere i diversi campi dalle modifiche o nascondere completamente secondo una formula predefinita. Alla fine, un'altra nuova funzione-formula consente agli utenti di determinare in maniera dinamica gli input delle opzioni di assistenza di un campo. Nel modificare un mask data record, ognuno dei campi di cui è composto può essere utilizzato in una formula. Inoltre, possono essere usati i campi di tutti i data records con una cardinalità 1:n.

List for Opportunites (Person responsible)				
Contract	Status	Checkin	Total	Balance amount
Database Software	open	98%	10,800.00	10,200.00
Concept	open	43%	2,400.00	1,020.00
Review	open	88%	1,200.00	858.00
Office Software	open	72%	6,200.00	4,536.00
Business Software	open	45%	3,500.00	1,575.00
Concept	open	68%	900.00	612.00
Contract	open	66%	2,800.00	1,804.00
			27,200.00	20,610.00

Budget
 Planning: 2,500.00 € Contract: 1,000.00 €

Revenue / Cost
 Revenue: 27,200.00 € Cost: 12,500.00 €

Con il Form & Database Designer potrete inserire campi di calcolo dovunque sia utile.

In questa nuova versione abbiamo progettato nuove impostazioni che consentono operazioni più agevoli, come dossier e menù a tendina per i campi di collegamento, e alcune ulteriori opzioni di formattazione per il display. Il seguente piccolo esempio ci consente di spiegare questa funzione: se scegliete il campo “contratto di servizio”, vi apparirà un menù a tendina che mostra tutti i contratti di servizio collegati al cliente selezionato. Se un cliente non è collegato allora non può essere selezionato un contratto di servizio e, se il cliente è stato disattivato, il link con il contratto di servizio sarà cancellato.

Smart innovations: lavorare è più semplice con CAS genesisWorld x3

Modificate e archiviate automaticamente e-mail, ovunque siate

Ora potete monitorare le cartelle IMAP. Potrete archiviare automaticamente una e-mail attraverso collegamenti predefiniti, semplicemente trascinandola dalla Inbox e inviandola in una cartella monitorata.

Il vantaggio chiave: gli utenti possono salvare e organizzare le e-mail importanti nel sistema CRM in maniera strutturata, utilizzando diversi e-mail clients e anche dispositivi mobili.

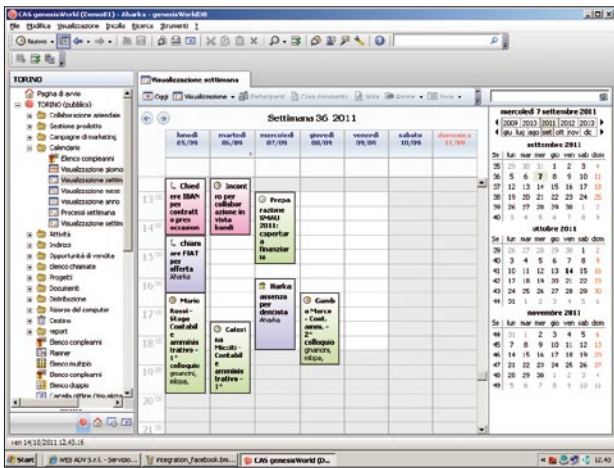


La vostra persona di riferimento sta cambiando azienda: nessun problema con x3

La vostra persona di riferimento sta cambiando azienda? Nessun problema. Con x3 potete agevolmente e direttamente spostare i contatti nella pagina della nuova azienda o se preferite, duplicare i loro dati; allo stesso modo ogni link associato con essi può essere duplicato o potete disattivare automaticamente la loro entry originale dalla lista dei vostri contatti.

Le chiamate inserite nel calendario completano lo scheduling degli appuntamenti

Potete visualizzare le telefonate nel calendario. Ciò vi permetterà di organizzare il vostro tempo evitando la sovrapposizione di appuntamenti e tenendo in considerazione i giorni liberi.



Il calendario settimanale mostra insieme gli appuntamenti e le chiamate telefoniche pianificate.

Reminder individuali

Il promemoria degli appuntamenti può essere sia visualizzato individualmente dai partecipanti o essere posticipato.

Mantenere l'ordine: la generazione automatica dei numeri

Nella versione x3, potete attivare la generazione automatica di numeri in relazione a ogni dato per cui c'è un campo corrispondente nel database: potrete mantenere in ordine i vostri dati e avere un'ottima visione d'insieme.

Vogliamo ringraziare tutti i nostri clienti e partner per i loro pareri, suggerimenti e idee che ci hanno aiutato a realizzare la nuova versione x3. Di seguito offriamo un estratto di alcuni dei suggerimenti che abbiamo implementato in CAS genesisWorld x3:

- Mobile CRM su tutti gli smartphone sul mercato
- Collegamento ai social network
- Mostra la foto del mittente nell'e-mail
- Invito ai partecipanti nella ricerca degli appuntamenti disponibili
- Chiamate allegate al calendario
- Migliore gestione degli utenti disattivati nel team calendar
- I partecipanti possono modificare personalmente i reminders
- I campi Status e Type sono multilingue
- Estensione dell'elenco predefinito di Paesi, sotto gli indirizzi
- Con licenze di test e di presentazione ora è possibile sbloccare singolarmente i moduli nella Management Console
- Generazione automatica di un ordine numerico per i data record
- Adesso è visibile il numero di indirizzi inclusi nella lista di distribuzione
- Nella lista di distribuzione Inxmail, ci sono tre nuove opzioni disponibili sulla Inxmail tab con cui potete decidere quali indirizzi devono essere usati nella lista di distribuzione
- Con il controllo dei duplicati in Omikron gli indirizzi nella finestra di dialogo possono essere aperti con un doppio click – il formato di visualizzazione è modificabile
- Gli utenti possono decidere quali partecipanti debbano essere rimossi dai data records
- Campi preimpostati nei Report
- I campi formula e la loro visualizzazione e modifica

Soggetto a cambiamenti senza preavviso, salvo errori ed omissioni.

