



Bando Welfare 2024 Sessioni formative



techsoup

Il presente materiale è soggetto al diritto di proprietà intellettuale. La sua distribuzione e il suo utilizzo senza previa autorizzazione dell'autore sono espressamente vietati.

Workshop CRM



Perché dotarsi di un CRM ?

E' lo strumento essenziale per realizzare una strategia operativa focalizzata sulla **soddisfazione e fidelizzazione** di

- ✓ prospect,
- ✓ clienti,
- ✓ partners,
- ✓ donatori e volontari



Il CRMè (anche) un database ?

Entità principali :
contatti e organizzazioni

Altre entità:

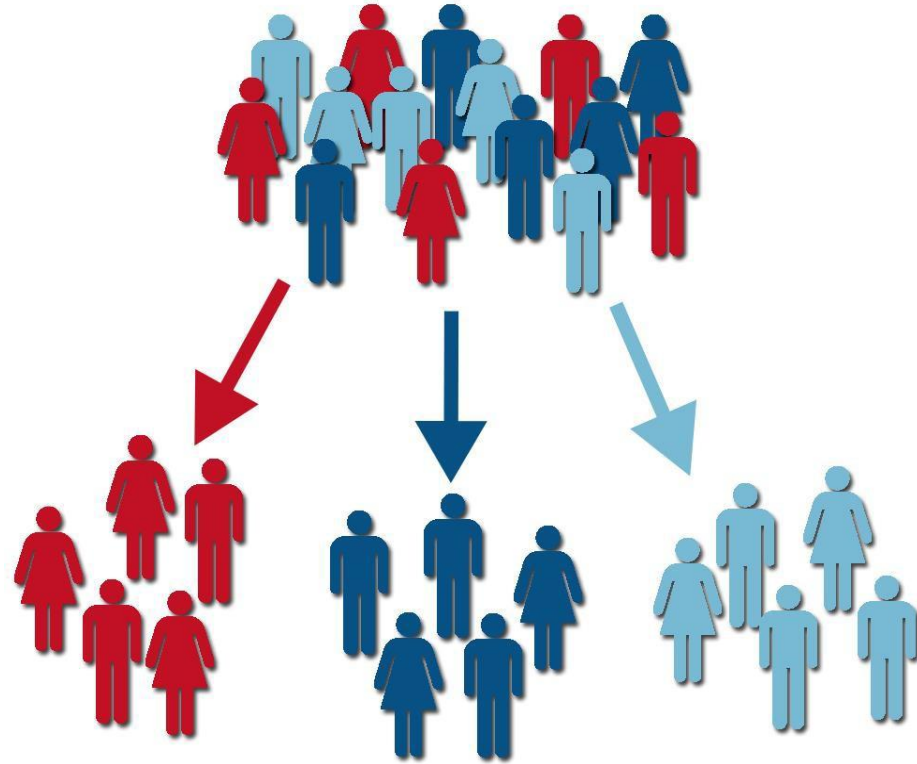
- Opportunità/donazioni
- Ticket/richieste di supporto
- Proposte
- Comunicazioni
- Campagne
-



Contatti & Organizzazioni.... e come trovarli quando serve

I criteri di segmentazione:

- **Chi** sono i miei contatti ?
(descrivere i dati)
- **Cosa** fanno i miei contatti ?
(descrivere le attività)



Gli scenari di utilizzo

- o Le campagne (promozione di servizi, raccolta fondi,....)
- o Gli eventi
- o Il customer-care
- o La pianificazione ed il ridisegno delle attività



Multicanalità...in ingresso

Importare i dati da :

- o Altri software (es. Contabilità)
- o Form su sito web
- o Email
- o Strumenti di email marketing



Il CRM come "piattaforma"

Generalizzare i concetti di :

- o Entità
- o Attività
- o Interazione



Le tecnologie



techsoup

...il CRM più usato



techsoup

JetPack CRM



<https://jetpackcrm.com>

- o Plugin Wordpress
- o Modulare
- o Contact-centered
- o Ciclo di vendita integrato (proposta, fattura, incasso)
- o Gestione del funnel di vendita
- o Diversi connettori (Woocommerce, Mailchimp,...)
- o Client portal
- o CSV importer
- o Automazione via Zapier
- o Integrazione via API
- o Forum support

HubSpot CRM



<https://www.hubspot.com>

- o Cloud setup
- o Marketing, Vendite, Supporto e Operation
- o Tracciamento delle attività
- o Interfaccia personalizzabile
- o Wizard per data import
- o Liste filtrate di contatti/prospect
- o Gestione del funnel di vendita e delle pipelines
- o Report e cruscotti predefiniti / personalizzabili
- o Custom objects
- o Applicazione Mobile
- o Integrazione via API

Salesforce CRM



<https://www.salesforce.com>

- o Cloud setup
- o Marketing, Vendite, Supporto e Operation
- o Gestione accesso multi-utente
- o Interfaccia personalizzabile
- o Strumenti per data import
- o Liste/report filtrati di contatti/prospect/....
- o Gestione del funnel di vendita e delle pipelines
- o Automazione del funnel di vendita
- o Report e cruscotti personalizzabili
- o Custom objects
- o Gestione dei tipi di record
- o Applicazione Mobile
- o Integrazione via API
- o Diversi connettori disponibili

Alternative Open Source

CiviCRM® 

odoo

 OroCommerce

SUITE CRM

Soluzioni "verticali"

- o Specializzazione sullo scenario di utilizzo
- o Gestione dei contatti
- o Gestione del funnel donazione
- o Gestione campagne di fundraising
- o Integrazione con sistemi di pagamento
- o "Hosted"/cloud e onpremise



Come orientarsi ?

Dimensionamento

- o Numero e tipo di contatti & organizzazioni
- o Frequenza e dimensione delle campagne
- o Risorse (persone) da dedicare al CRM
- o Schemi di segmentazione
- o Risorse IT

Scenari da indirizzare

- o Comunicazione
- o Fundrasing
- o Fidelizzazione
(cross-selling/up-selling)
- o Supporto
- o Pianificazione temporale



techsoup

Grazie !



techsoup