



**Il CRM che fa crescere
il tuo business**





Cos'è?

Un CRM (Customer Relationship Management) è uno strumento in grado di aiutare le aziende e i professionisti a gestire nel migliore dei modi le relazioni con prospect e clienti.

Puffin CRM permette di coordinare l'insieme di attività e processi di analisi, gestione e continuo miglioramento delle relazioni con i clienti, oltre a tenere sotto controllo l'evoluzione dei rapporti con lead e prospect.

Una soluzione tecnologica, fruibile in Cloud, completa di tutti gli strumenti e delle funzionalità necessarie a relazionarsi con i propri clienti in qualsiasi fase del processo di vendita.

Vantaggi

- ✓ Accessibilità e sicurezza dei dati aziendali
- ✓ Gestione efficiente dei contatti (Sia lead che prospect)
- ✓ Ottimizzazione e miglioramento dei processi interni
- ✓ Aumento delle vendite
- ✓ Fidelizzazione dei clienti (customer experience eccellente)
- ✓ Aumento produttività collaboratori
- ✓ Riduzione dei costi di gestione
- ✓ Vantaggio strategico e competitivo



A cosa serve?

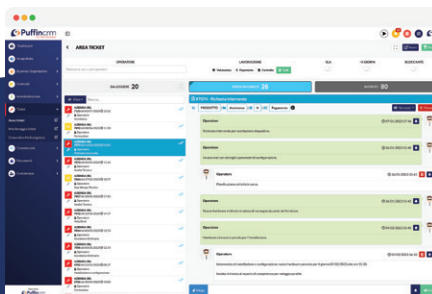
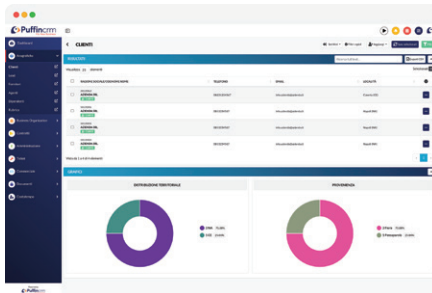
Puffin CRM ti permette di organizzare i dati di clienti, contatti commerciali, prodotti e team di vendita e supporto.

In questo modo hai sempre a disposizione una lettura completa, sia in termini quantitativi che qualitativi, dell'andamento delle attività commerciali, di marketing e di assistenza clienti.

Con Puffin CRM puoi anche gestire i contatti, generare offerte commerciali, erogare servizi post vendita dedicati e di qualità.

Inoltre, è possibile condividere con il proprio staff, contenuti di comune interesse, impostare promemoria e alert per agenti e commerciali, al fine di gestire le opportunità di vendita in maniera puntuale e tempestiva.





FUNZIONALITÀ



Lead & Clienti



Comunicazioni & Notifiche



Planning & Attività



Opportunità commerciali



Catalogo prodotti



Ticketing & Assistenza



Contratti & Fatturazione



Area clienti (MyPuffinCRM)



PRE SALES

Vendere è il primo obiettivo per la tua azienda



Lead e Clienti

Puffin CRM permette di profilare clienti e lead in modo intelligente creando categorie di reale interesse per la tua azienda e i suoi reparti. Puoi scegliere di segmentare il database tramite campi personalizzati, sempre sincronizzati con il gestionale aziendale e ricavare target raffinati, a cui indirizzare comunicazioni mirate. Ogni anagrafica può essere abbinata a diversi agenti o operatori, permettendo di decidere quale utente può visualizzare determinati dati. Grazie alle informazioni raccolte su lead e clienti puoi concentrarti sull'offerta di servizi migliori e su attività di vendita più efficaci.



Opportunità commerciali

Gestisci il processo di vendita nel migliore dei modi. Con Puffin CRM puoi definire le fasi da cui è composta la tua pipeline e le azioni che devono essere svolte nei passaggi di stato di un lead o cliente. Per ogni anagrafica nel CRM puoi inoltre pianificare attività (telefonate, email, SMS, riunioni, ecc.), condividere informazioni con i vari team e monitorare l'avanzamento delle trattative commerciali.



Strumenti per agenti e commerciali

Puffin CRM offre anche degli strumenti appositamente studiati per semplificare il lavoro del personale di vendita. Agenda condivisa e collegata a Google Calendar, gestione dei promemoria e dei task da eseguire: sono solo alcuni degli strumenti che consentono agli agenti di lavorare sempre su dati aggiornati e condivisi con il resto dell'azienda. L'accesso immediato a tutte le informazioni aziendali presenti nel CRM o nell'ERP, permette ai tuoi agenti di gestire i clienti nel migliore dei modi e di chiudere le trattative nel minor tempo possibile.

POST SALES

Servizi post vendita di alta qualità



Ticket di assistenza

Soddisfare le aspettative di un cliente, significa consolidare il rapporto di fiducia che ha con l'azienda. Grazie a Puffin CRM puoi monitorare e gestire ogni ticket di assistenza, fornire risposte rapide, condividere documenti e video. Con i sistemi di notifica (SMS, email e notifiche push) aggiorni in tempo reale i tuoi clienti su ogni nuova attività o stato di avanzamento. Tutte le interazioni tra membri del team e clienti vengono riportate in un unico pannello, così ogni utente del CRM è aggiornato sullo stato del ticket.



Contratti e fatturazione

Puffin CRM ti permette di gestire ogni tipologia di contratto, i relativi rinnovi, il calcolo automatico dei ratei e la fatturazione in modo automatico. I servizi attivati per il cliente e presenti nel contratto, saranno visibili anche al tuo reparto tecnico per consentire di erogare i servizi di assistenza in modo adeguato.



Area clienti (MyPuffinCRM)

Grazie a Puffin CRM, ogni cliente può beneficiare di un'area riservata dove inserire ticket di assistenza, ricevere comunicazioni e gestire il contratto in piena autonomia. Area ticket e informazioni sui contratti nella stessa piattaforma ti daranno un vantaggio competitivo unico.



BUSINESS ORGANIZATION

Comunicazione, condivisione e controllo a servizio della tua azienda



Risorse e condivisione

Sono tanti gli strumenti condivisi di Puffin CRM che migliorano lo scambio di informazioni tra componenti del team e clienti. Schede tecniche personalizzate, planning condiviso con interfaccia user-friendly e visualizzazione giornaliera, settimanale o mensile. Dal planning puoi inserire memo, scadenze e attivare messaggi automatici come promemoria, sia per il tuo team che per i tuoi clienti.



Controllo e performance del team

Ogni operatore che utilizza Puffin CRM può inserire una rendicontazione giornaliera delle attività eseguite, eventuali permessi o ferie. Informazioni che consentono di avere grafici e report dettagliati sulle performance generali del tuo team.



Integrazione IMAP

Collega la tua casella di posta elettronica a Puffin CRM in modo da poter centralizzare le comunicazioni e organizzare il tuo lavoro da un unico strumento. Grazie all'integrazione della casella di posta puoi creare un'opportunità commerciale o aprire un ticket contestualmente alla ricezione di un'email.

PLUGIN & SECURITY

Integrazione e sicurezza: le basi per una crescita sostenibile



Integrazioni

Con Puffin CRM ti colleghi a servizi di terze parti facilmente. Potrai inviare sms, collegarti a Google Workspace (Gmail, Calendar, Google Authenticator) ed utilizzare la funzionalità “arricchimento anagrafica” per la creazione di nuovi clienti.



WebApi Passepartout Mexal

Puffin CRM è integrato nativamente a Mexal, il software aziendale completo di tutte le funzioni per la gestione di contabilità, magazzino e produzione. In questo modo il CRM si arricchisce di tutti i dati gestiti dall'ERP e resta in costante sincronizzazione per offrire al personale di vendita e assistenza, informazioni sempre precise e aggiornate.

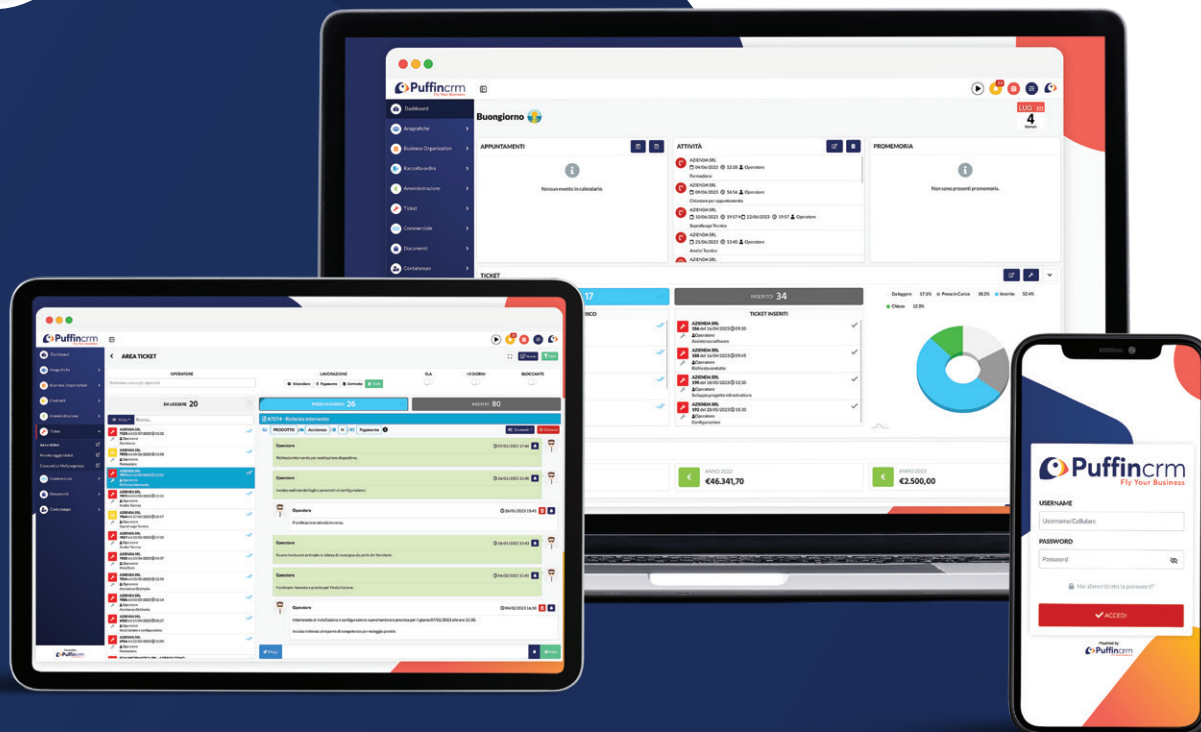


Cloud by AWS

La sicurezza dei tuoi dati e delle informazioni dei tuoi clienti sono la cosa più importante. Puffin CRM è ospitato su Cloud AWS (Amazon Web Services) e gode di un'infrastruttura protetta e affidabile, in linea con i più recenti standard di sicurezza informatica.



Sicurezza dei dati
aws



Migliora l'organizzazione della tua impresa e automatizza i processi di vendita e assistenza con Puffin CRM.



TOP SOFT S.r.l.
P.IVA 10363291211
Falansterio Community Hub
Via Antiniana, 65 80078 Pozzuoli (NA)



081 595 30 28



info@puffincrm.it



www.puffincrm.it