

CrM: il nuovo sistema di customer relationship management

21 settembre 2018

Ambito di riferimento

Raggiungere gli utenti sui territori, proporre loro nuovi servizi, dialogare con loro e, quindi, attivare tutti gli strumenti necessari per conoscerli al meglio è ormai una necessità.

Passare da un'informazione di tipo censuaria o statistica, ad una vera e propria conoscenza della storia e della vita d'impresa è una necessità non rinviabile per le Camere di commercio. Avere un'informazione completa ed esaustiva di ogni azienda, di un'organizzazione economica o delle realtà locali con il solo tocco di un pulsante, possedere un database di tutte le interazioni avvenute, visualizzare lo stato e la cronologia dei contatti e delle richieste.

Questa strada ha un nome: CRM - Ciao Impresa, utilizzato da 51 Camere, da Unioncamere e da altre agenzie nazionali dove sono caricate le informazioni ed i dati di oltre 750.000 utenti.

Cosa proponiamo

Attraverso l'adesione al sistema di CRM si accede a:

Gestione campagne e di Direct Email Marketing con possibilità di spedire email in numero illimitato

Servizio di assistenza al personale camerale via mail, Skype e telefono

Newsletter periodica di aggiornamento su nuove funzionalità e buone pratiche del "Direct Email Marketing"

Webinar formativi sull'utilizzo della piattaforma per il personale camerale

Hosting delle infrastrutture tecnologiche predisposte e configurate per l'applicazione web Ciao Impresa

Attività di manutenzione ordinaria e straordinaria sulla piattaforma tecnologica

Vantaggi per le Camere

Disponibilità di una piattaforma che, opportunamente alimentata e resa funzionale, costituisce un valido strumento a supporto delle Camere che intendono insaturare un rapporto con il sistema territoriale delle imprese

Possibilità di utilizzo del CRM nell'ambito di progetti nazionali, tra cui Ultranel, Banda Ultra larga con il MISE

Risorse professionali dedicate con esperienza decennale nella gestione del servizio di CRM Ciao Impresa e competenze interdisciplinari che consentono l'integrazione con servizi complementari

Dal 2018, grazie ad un progetto comune tra Infocamere e Si.Camera, sarà disponibile un CRM completamente nuovo,

Si.Camera - <https://www.sicamera.camcom.it/>

con una piattaforma moderna dotata di un sistema di collegamento dei dati dal Registro delle imprese. Uno strumento dal quale ogni ufficio della Camera potrà attingere dati e informazioni necessari per impostare il proprio lavoro e relazionarsi con le imprese e gli altri attori del territorio

Esperienze realizzate

Gestione del CRM "Ciao Impresa" per 51 Camere di commercio, principali risultati: qualificazione database (oltre 700.000 clienti), 3.000 campagne di Direct Email Marketing all'anno, invio di oltre 8 milioni di email all'anno

CRM e Customer Satisfaction per le Camere di commercio di Latina e Cosenza

Progetto di CRM per le Camere di commercio all'estero in occasione di EXPO 2015 e del progetto Italian Quality Experience

Si segnala inoltre che il progetto "Ciao Impresa" è stato presentato come best practice durante il progetto internazionale AL Invest in America Latina.