

IL CRM
Customer Relationship Management

STRUMENTO DI SUPPORTO ALL'ORGANIZZAZIONE DELLO STUDIO
del libero professionista

Bologna, 28 giugno 2016
ASSO Ingegneri e Architetti E.R. – Bologna, Piazza Roosevelt 4

Orario 15:00 – 18:00

Durata:

3 ore

Iscrizione:

modulo di richiesta di iscrizione sottoscritto dall'iscritto

Organizzazione:

Gestione e oneri a carico di ASSO Ingegneri e Architetti E.R.

Crediti formativi per Architetti 3

Obiettivo del corso:

dimostrare come l'utilizzo di un sistema CRM Open Source (ovvero senza costi di licenza) possa essere di grande aiuto anche nell'organizzazione e nelle attività operative di uno studio di professionisti.

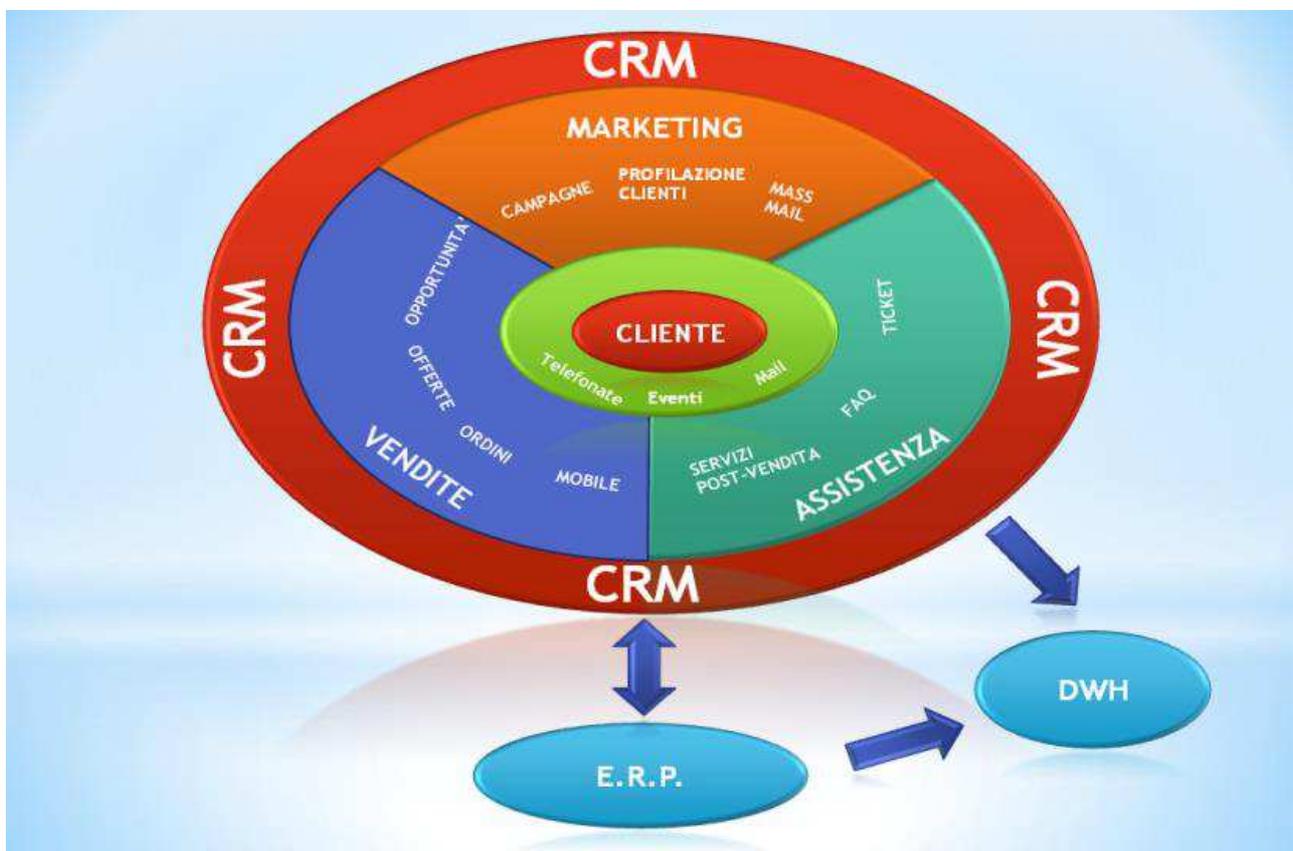
Presentazione

Viviamo in una società liquida, in un mondo completamente connesso "always on" con amici, colleghi, fornitori, clienti e pubblica amministrazione che sforna continuamente leggi e regolamenti nuovi. Ognuno di noi ha un mare di relazioni sempre più complesse, sempre più poliedriche, sempre più condivise, utilissime e difficili da gestire. Come le sinapsi del cervello umano, le connessioni permettono di lavorare meglio e più proficuamente e gestire le molteplici relazioni più efficacemente. Se al centro di ogni opportunità c'è un contatto, un progetto, **una applicazione CRM (Customer Relation Management)** provvede a registrare la storia completa della relazione con ciascun contatto, sia egli un cliente, un fornitore, un collega, in una fittissima ragnatela di dati personali, interessi, note, e-mail, appuntamenti, incontri, report e telefonate scambiate che coprono l'intero ciclo di vita. Un metodo di lavoro basato sulla condivisione delle informazioni, dei progetti, che non lascia nulla nell'ombra, nulla al caso, che notifica eventi e ricorda circostanze, che permette di ricostruire la storia di ogni documento tenendo traccia di ciascuno contributo (traccia di chi lo ha ricevuto, esaminato, modificato,.....) .

Il CRM gestisce tutto sullo schermo del computer, in un quadro sinottico simile al cruscotto dell'auto che con una semplice occhiata permette di sapere velocità, consumi, numero di giri, temperatura del motore. Un valido strumento di controllo e supporto alle decisioni basate su analisi multidimensionali e sull'andamento storico delle attività e dei servizi erogati.

Contenuti

- Cos'è un sistema CRM
- Soluzioni Commerciali e Soluzioni Open Source
- Il CRM per l'acquisizione di nuove opportunità e la fidelizzazione dei clienti
- Il CRM per l'organizzazione dello studio e la gestione dei progetti
- Il CRM come sistema documentale
- Un'esperienza concreta (ing. Emanuele Pifferi di "Gruppo Eden")



Relatore

Il corso sarà tenuto dall'Ing. Marco Guercio. Con oltre 20 anni di attività in ambito ICT, l'Ing. Marco Guercio ha gestito diverse software selection come Responsabile Sistemi Informativi di un Gruppo con sedi in Italia e all'estero, passando poi ad occuparsi nello specifico della proposizione di sistemi CRM in e-Soft srl, consolidata azienda di Bologna specializzata in consulenza e sviluppo di soluzioni informatiche

Durante l'incontro verrà presentata l'esperienza dell'Ing. **Emanuele Pifferi**, Titolare del "Gruppo Eden" di Bologna, società di ingegneri specializzata nella consulenza nel settore dell'efficienza energetica.