

Saga pensa al CRM per la PA e le PMI

Cientele è la soluzione distribuita da Saga, società specializzata nello sviluppo di applicazioni e sistemi software per la PA Locale e per le PMI in ambito CRM. Si tratta di un CRM operativo con alcune caratteristiche afferenti all'ambito dei CRM analitici. Presenta inoltre qualche funzione base di CRM collaborativo. Attraverso un modulo applicativo consente di gestire un portale di interazione cliente/fornitore attraverso web. Cientele gestisce il database di suspects/prospects, consente la profilazione di database clienti, supporta la generazione dei leads commerciali, gestisce campagne di direct marketing e telemarketing, supporta la spedizione attraverso mail e fax su mailing list statiche o

dinamiche, gestisce il tracking della trattativa commerciale: dal contatto alla chiusura dell'ordine. Consente la gestione organica di contact center e ottiene il tracking delle chiamate, oltre a mettere a disposizione una serie di strumenti per la post vendita come gli answer books, schede cliente, chiamate, memo, ecc.. Più in generale, consente di distribuire su tutta l'organizzazione l'informazione relativa al cliente, indirizzandola per centri di competenza e interesse. E' inserito in una suite integrata "Enterprise Evolution" assieme a un ERP "active" e a un software per la gestione dell'assistenza post vendita "services" (contratti di assistenza, rapporti di intervento, tickets, manutenzioni preventive e programmate, ecc.).