

Pivotal Social CRM

Usa tutta la forza dei Social Network all'interno del tuo processo di business

Ormai il WEB si è indirizzato verso i social network e non c'è modo di invertire la tendenza. Questa modalità di interazione tra le persone ha pesantemente cambiato alcune logiche legate alla comunicazione ed in particolare i canali tradizionali monoderazionali business-to-consumer e business-to-business si sono improvvisamente trovati immersi in una fitta rete di conversazioni «molti a molti».

L'impatto di tutti questi cambiamenti sul mondo delle aziende non è ancora chiaro, ma tutti hanno la percezione che dietro ai social network più popolari, come FaceBook, Twitter e LinkedIn si nasconde un potenziale ancora poco esplorato ed inespresso.

Il modulo **Pivotal Social CRM** offre la possibilità di strutturare ed organizzare queste interazioni, per loro natura molto qualitative e poco quantitative e classificabili, all'interno del processo di business.

Semplifica la comunicazione: avere più canali molto spesso significa avere più lavoro. Pivotal Social CRM dà la possibilità di trasmettere messaggi marketing e annunci ai contatti, sia quelli censiti nel CRM che quelli in contatto tramite i social network, in un solo passo e in maniera semplice ed intuitiva. E' possibile estendere la propria presenza sui Social invitando clienti, prospect, collaboratori e partner censiti nel CRM, perché si mettano in contatto, ed affinare la conoscenza delle loro abitudini e aspettative. Con Pivotal Social CRM si aumenta la capacità di identificare il target in maniera efficace. Normalmente infatti si sa che là fuori ci sono i potenziali clienti che stanno cercando informazioni su prodotti e servizi ma identificare quelli che sono davvero in target per la propria azienda può essere molto costoso e «time-consuming».

Con Pivotal Social CRM si possono identificare i prospect e capire cosa stanno dicendo e a chi, ed eventualmente, direttamente nel CRM schedulare le opportune azioni.

E' possibile anche accrescere la capacità di indirizzare le trattative identificando ed agendo sugli influenzatori; allo stesso modo, configurando correttamente il "Chi conosce Chi" si può rendere più efficiente il processo di qualificazione dei prospect più interessanti e dei decision maker.

Coordinare facilmente iniziative marketing Multi-

canale: Pivotal Social CRM permette di trasmettere facilmente i propri messaggi su tutti i canali supportati, riducendo drasticamente il tempo e lo sforzo necessari. Il modulo permette anche di organizzare presentazioni sui social network direttamente dal proprio CRM e di tracciare l'efficacia delle campagne sui social media, automatizzando il processo di creazione dei lead direttamente dalle risposte che si ottengono sui social network.

Aprire un nuovo canale per il servizio clienti: tutti sanno che nell'era dei social network, il reclamo o il problema riscontrato su un prodotto, che una volta poteva rimanere confinato alla critica privata di un cliente arrabbiato, oggi può diventare rapidamente di pubblico dominio e quindi potenzialmente molto dannoso.

Pivotal Social CRM permette di monitorare puntualmente i social network più popolari in modo da essere tempestivi nell'intercettare e gestire correttamente le potenziali fonti di problemi: Pivotal Social CRM permette di creare direttamente dentro al CRM un support incident a partire da qualsiasi social network e quindi introdurlo rapidamente nel corretto flusso di gestione, in modo da poter garantire al cliente una pronta

Pivotal Social CRM

Usa tutta la forza dei Social Network
all'interno del tuo processo di business

risposta al suo problema.

In pratica Pivotal Social CRM permette di aprire un nuovo canale, quello dei social network che diventa sempre più rilevante, verso il proprio centro di assistenza e supporto ai clienti.

Principali funzionalità

Integrazione dei Social Media: si integra nativamente con i social network più popolari come FaceBook, Twitter e LinkedIn;

Collegamento Account sui Social: link tra i contatti e le aziende del CRM con i loro corrispettivi account e profiles in FaceBook, Twitter e LinkedIn;

Visibilità e monitoring sulle attività: possibilità di vedere e tenere sotto controllo le ultime attività sui social media come «status updates» su FaceBook o gli update di LinkedIn;

Aggregazione delle informazioni: possibilità di

aggregare le attività social per contatto per azienda e per account.

Ricerca sui Social Media: ricerca di contatti o aziende direttamente in LinkedIn, Twitter e FaceBook dall'interno di Pivotal CRM;

Integrazione Google BlogSearch: vista automatica in CRM dei risultati delle ricerche del BlogSearch di Google rilevanti per l'account;

Comunicazione sui Social Media: possibilità, dall'interno del CRM, di trasmettere messaggi marketing e annunci a tutti i follower di Twitter, gli amici di FaceBook e alle connections di LinkedIn in pochi passi molto semplicemente senza perdere tempo;

Facebook event management: gestione di eventi su FaceBook sia relativamente alle vendite che al marketing;

Mappatura e gestione delle relazioni: gestisce in automatico dentro al CRM, le relazioni tra i contatti del social network, aumentando l'efficacia, nella fase di creazione e gestione delle opportunità di business.

Dicono di noi

GARTNER

- * Aptean continues to gain momentum; Gartner has seen a 50% increase in deals in which the vendor has been considered in the past 12 months.
 - * Aptean's primary technical value proposition is its integration with the Microsoft software infrastructures and applications, with a focus on areas such as embedded Microsoft SharePoint technology. The form design component of Visual Studio is embedded, and Visual Studio is used to author and modify .NET code-based business workflow.
 - * The use of Microsoft Outlook as the primary activity management environment is compelling for Microsoft-centric organizations.
 - * The product provides core opportunity, activity, pipeline, account and contact management for sales, and a broader footprint from some marketing (lead management) and customer service functionalities, such as issue management and tracking.
- Gartner, "Magic quadrant for sales force automation" 14/7/2011 ID: G00214456

FORESTER

Aptean's Pivotal delivers a compelling UI and agility. Aptean Software targets its Pivotal solution to companies that believe that their unique business practices provide a key factor in their ability to compete successfully in their own markets and grow revenue. These companies need a product that: leverages industry best practices as a starting point, has the flexibility to tailor those best practices, and enables "business agility" — the ability to quickly respond to changes in the business environment. Pivotal's strengths include low license costs and strong sales force automation, marketing, customer data management, and internationalization capabilities. It also provides sound eCommerce functionality. The product offers native support for rich Internet application frameworks such as Ajax and Microsoft Silverlight to provide a better UI than can traditionally be accomplished through Internet applications and make them more similar to desktop applications. This promotes higher user adoption and productivity, which is the linchpin for value realization from CRM solutions.

Forrester, The Forrester Wave: CRM Suites form Midsized Organizations, Q2 2010 – 16/7/2010G00214456