



**PA Expertise Srl**

**UDINE**  
SEDE LEGALE  
Viale Tricesimo, 103  
33100 Udine

**BOLOGNA**  
Via E. Cristoni, 84  
40033 Casalecchio di Reno

**REGGIO EMILIA**  
Via C. Levi, 2/b  
42124 Reggio Emilia



## Customer Relationship Management

- + Valore ai tuoi clienti
- > Redditività per la tua azienda





## SOLUZIONE

Gestire al meglio la relazione con i propri clienti fidelizzandoli e acquisirne dei nuovi è il focus di ogni nostro progetto di CRM. La soluzione che adottiamo e sulla quale sviluppiamo è **Microsoft Dynamics CRM**.



## TEAM & COMPETENZE

Ad oggi, la struttura di consulenza dedicata all'implementazione dei progetti CRM è composta da **20 persone**, divisi tra consulenti organizzativi, esperti di applicativi, analisti tecnici e di sviluppo.



## METODOLOGIA

Ci concentriamo su ogni **processo aziendale** che ruota **intorno al cliente** come il posizionamento e la segmentazione di mercato, processo di vendita e sales force automation, customer service, recupero crediti. Definiamo le priorità e agiamo con un approccio tattico step by step, processo dopo processo, riducendo così la complessità del cambiamento e accelerando l'immediata operatività della soluzione.

POSIZIONAMENTO  
E SEGMENTAZIONE >

ANALISI  
CONCORRENZA >

SUPPORTO PROCESSO  
DI VENDITA >

AZIONI MARKETING  
E PROMOZIONALI >

CUSTOMER  
SERVICE >

RECUPERO  
CREDITI >

## L'APPROCCIO PER COMPETENZE

Per cogliere il nostro obiettivo ci concentriamo su ogni processo aziendale che **ruota intorno al cliente**. La conoscenza di tali processi, la capacità di integrarci con gli altri sistemi, ci hanno sempre permesso di trovare la **soluzione più adatta per ogni realtà** sia attraverso progetti sviluppati ad hoc per il cliente, sia attraverso l'implementazione di soluzioni standard e di riferimento del mercato.

Il CRM, la gestione della relazione con il cliente, può identificarsi in vari processi aziendali: posizionamento e segmentazione di mercato, processo di vendita e sales force automation, customer service, recupero crediti, ecc.

Capire le esigenze dei nostri clienti, definirne le priorità e agire con un **approccio tattico di step by step**, processo dopo processo, riducendo così la complessità del cambiamento, è il nostro modus operandi che ci caratterizza e ci distingue.

- 1 CONOSCENZA PUNTUALE DEL CLIENTE**  
Proposta giusta al momento giusto, quindi clienti più soddisfatti, più fedeli, più redditizi.
- 2 IDENTIFICAZIONE CONSAPEVOLE DI NUOVI MERCATI**  
Nuovi clienti scelti sulla base del profilo dei tuoi migliori clienti e nuovi mercati selezionati sulla base delle tue potenzialità aziendali e delle reali opportunità.
- 3 MONITORAGGIO STEP BY STEP DELLA PROPOSTA**  
In qualsiasi momento e in qualsiasi luogo potrai controllare le attività della tua forza vendita ed eventualmente agire per portare a casa il contratto.

Alcuni dei  
nostri progetti



## LE SOLUZIONI

Il successo della vostra organizzazione è strettamente correlato alla **tempestività** con cui siete in grado di rispondere alle mutevoli esigenze dei vostri clienti e alle strategie della concorrenza.

**Microsoft Dynamics® CRM** offre una soluzione di facile utilizzo per il personale dei reparti di vendita, marketing e servizio clienti della vostra azienda. Tutte le informazioni relative ai vostri clienti saranno disponibili per prendere le decisioni migliori.



PA Expertise, basandosi sulla infrastruttura standard Microsoft Dynamics CRM, ha realizzato delle soluzioni specifiche per alcuni processi e/o business.

### CPG RELATIONSHIP MANAGEMENT

La soluzione di CRM pensata per le imprese di produzione e distribuzione dei beni di largo consumo per ottimizzare la gestione dei flussi dei reparti vendita e marketing. CPG Relationship Management è **a supporto della Forza Vendita** nelle attività quotidiane, come la visita sui punti vendita, la richiesta di promozioni, la gestione del budget, e il trade marketing nella gestione a monte di tali informazioni.

### GESTIONE DEL RECUPERO CREDITO

Modulo pensato per gestire le attività di recupero credito partendo dalle informazioni esportate dal sistema contabile (partite aperte, modalità di pagamento, data scadenza, importo, residuo e descrizione). Il recupero di tali dati permette all'utente CRM di avere un quadro **completo della situazione** e creare di conseguenza attività di sollecito e di supporto alla negoziazione del recupero.

*Il VALORE della tua azienda è  
dato dal VALORE dei TUOI CLIENTI*