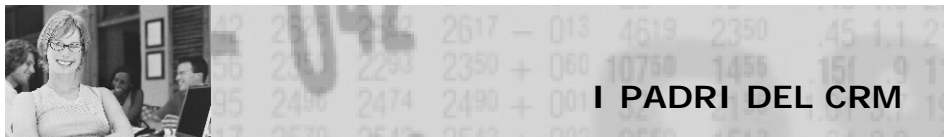




VTIGER
16 marzo 2011



I PADRI DEL CRM

Nella ricerca delle nostre radici... abbiamo scoperto che uno dei padri fondatori del crm è nientepopo' dimeno che...



Albertano da Brescia



Studio Synthesis

Consulenza Compliance Normativa
+
Consulenza CRM
+
Consulenza Business Intelligence
=
Business Process Management



**CRM:
I PADRI**

ALBERTANO DA BRESCIA

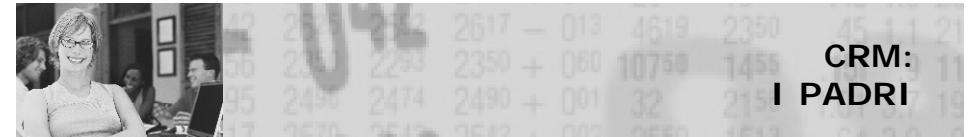
Si chiama Albertano da Brescia. E' un moralista religioso ortodosso, giurista, teologo, attivamente impegnato contro la diffusione del movimento eretico del Catari che a Brescia era ben presente, amministratore pubblico. Il clima culturale dominante è quello del "contempu mundi".

Questa visione, teorizzata da Pier Damiani, monaco camaldolese e poi sviluppata dal grandissimo papa Innocenzo III, condanna ogni forma di produzione economica eccedente lo stretto fabbisogno personale ("est cupiditas plus habendi quan oportet) e ogni ambizione di sviluppo ("che ciascuno rimanga nel suo proposito di vita e nella sua professione).



CRM: I PADRI

In questo contesto dove la ricchezza è peccato, Albertano che osserva la nuova vita operosa dei comuni (e i suoi libri ebbero grande diffusione in Europa in quel tempo) scrive: "le pecunie glorificano coloro che son privati di gentilezza; et la povertà invilisce la casa ch'è alta di gentilezza, le ricchezze temporali per ragione sono da amare... in verità l'amore d'averè è molto buono, purché non trapassi il modo... grandemente si dè studiare in acquistare e conservare le ricchezze... Addunque puoi acquistare e possedere le ricchezze, ma non vi ponere il cuore... e naturalmente sono onesti li guadagni se son fatti con giustizia, per li quali niuna persona è danneggiata... ricchezze addunque buone e piacevoli dei acquistare, affaticandoti co' le mani, schifando 'l riposo in tutte le cose, seguitando ragione... Et però debbi affaticare con gran rancola e con diligente opera, schifando pigrezza, cacciando sonno, non volendo riposo... Et (dunque) secondo natura fatti ricco, dando salvamento alla povertà... E' contro natura quando diventi ricco de la povertà del mendico".



CRM: I PADRI

Ma, precisa Albertano, ciò non si verifica quando la tua attività crea e porta nuove utilità: "Et puoi per buono procacciamento acquistare buone ricchezze... Et puoi acquistare buone ricchezze per buoni e lieti procacciamenti portando le cose dai luoghi nei quali n'è grande abbondanza ai luoghi ne' quali elle sono rare, e massimamente a le grandi città... In tal guisa dunque accetta le ricchezze che Iddio in niuna guisa non offendi".



CRM: I PADRI

Qui non siamo soltanto alla piena legittimazione dell'attività imprenditoriale, ma ad un passaggio cruciale dell'evoluzione del pensiero economico. Dalla visione dell'economia a somma zero secondo la quale ad una persona che si arricchisce deve necessariamente corrispondere una persona che si impoverisce, alla visione dell'economia di sviluppo dove attraverso l'iniziativa, la conoscenza, l'innovazione, il lavoro, attraverso l'impresa insomma, si creano nuove utilità per tutti. "



Buzzwords

CRM

workflows

dedupe

BPM

DQ

Data profiling

ETL

DWH

Customer Intelligence

OLAP

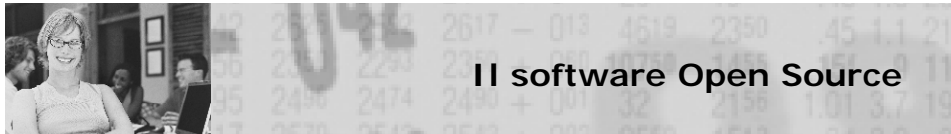
Cubes

reporting

Data mining

BI





Il software Open Source

Una definizione

Nascita dell'open source

Perché?

Open source e software "aziendale"



Una definizione

Open Source Initiative (OSI) is a non-profit corporation dedicated to managing and promoting the Open Source Definition for the good of the community, specifically through the OSI Certified Open Source Software certification mark and program.

The basic idea behind open source is very simple: When programmers can read, redistribute, and modify the source code for a piece of software, the software evolves. People improve it, people adapt it, people fix bugs.



OSS e Azienda

Sin dagli albori dell'OSS, numerosi progetti di software "aziendale" sono stati aperti

Oggi è possibile trovare qualsiasi tipo di applicazione:

office suites

ERP,

CRM

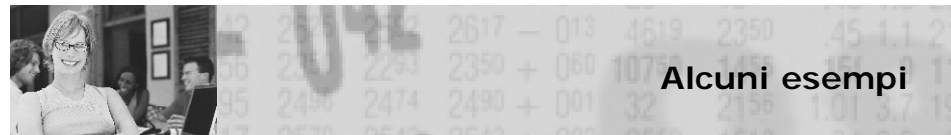
database servers molto evoluti

CMS

Applicazioni finanziarie

.....

Compiere
ERP & CRM



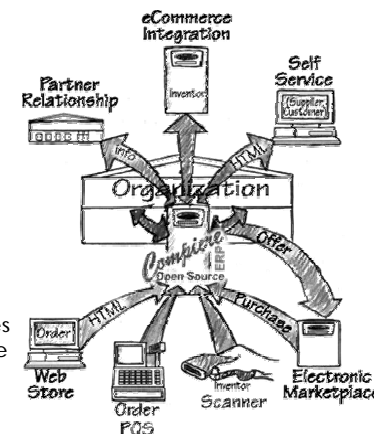
Alcuni esempi

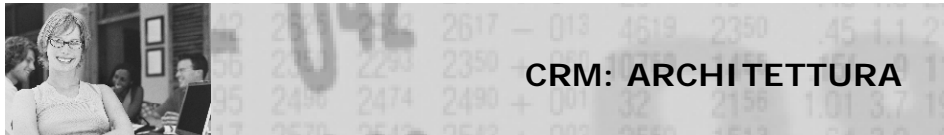
Linux è forse il più famoso, ma un'azienda ha molte alternative valide per i suoi sistemi operativi e servers

OpenOffice è forse la più completa "office suite" disponibile

Compiere è una sofisticata piattaforma ERP-CRM che non ha nulla da invidiare ai più blasonati vendors

Da non dimenticare poi tutta quella costellazione di piccole applicazioni e utilities per i desk users delle aziende





CRM: ARCHITETTURA

Le funzionalità di un CRM possono essere suddivise in 3 categorie:

1. operational – automazione nei processi di base (marketing, sales, service)
2. analytical - supporto all'analisi del comportamento del cliente - implementa la business intelligence
3. co-operational – assicura il contatto con il cliente (telefono, email, fax, web, sms, posta, contatto di persona)



Software Selection

Hosted CRM

Quick to deploy, with very low start-up costs, hosted or on-demand CRM makes customer relationship management easier and more cost-effective for businesses with IT and budget constraints.

Sales Force Automation

Sales force automation (SFA) streamlines your sales activities, replacing manual, disjointed, and redundant tasks with simplified and tightly-aligned procedures that make your sales people more productive.

On-Premise CRM

On-premise CRM – also known as licensed, on-site, or in-house CRM – is housed at your business, and managed by your employees. To maintain control over your CRM system.

Small Business CRM

CRM isn't just for large organizations any more. This free report reveals the leading vendors who offer "lite" or small business CRM solutions. Small business CRM applications give smaller companies the same customer service competitive edge large organizations enjoy.



Software Selection

Help Desk Vendors Help desk software improves customer satisfaction, loyalty, and retention by ensuring that every issue is handled as efficiently as possible. Increase resolution rates and improve productivity with quality help desk software.

Call Center

Today's call center software can enhance customer service operations and improve customer satisfaction.

Customer Service

Looking for customer service or call center software? Software to help coordinate and automate your agent tasks, and give your managers insight into agent performance and service quality.

Enterprise CRM

Larger businesses often have complex CRM requirements. The software vendors in this area are experts at helping enterprises plan and execute successful customer strategies across their entire organization. The result? Increased efficiency, better customer relationships, and optimized service quality at each touch-point.



Software Selection

Marketing Automation

Marketing automation software enables organizations to segment and manage sales prospect and customer databases, execute targeted and effective campaigns, track leads, analyze results, and accurately measure return on marketing investment. Take the first step towards improving your marketing ROI by reviewing the leading marketing software vendors

Email Marketing

Email marketing has long been one of the most efficient ways to reach a large Web audience. Choosing the right email marketing software can help you automate your email marketing campaigns, saving you time and resources.

Virtual Call Center Call centers are critical in ensuring superior customer service and support to both existing and potential clients. Traditional call center models are costly and often inefficient, hence the emerging popularity of the virtual contact center.

Contact Management

Email marketing has long been one of the most efficient ways to reach a large Web audience. Choosing the right email marketing software can help you automate your email marketing campaigns, saving you time and resources.



Software Selection

SYNTHESIS SRL

CRM: I MODULI

Intranet & GroupWare

Agenda, Calendar, Enterprise Directory, Call Center, Resource Management, Forums, Collaborative Tools.

» Intranet...

Sales Force Automation

Contact Management, Customers, Suppliers and Competitors. Opportunity Tracking, Sales Forecasting. Outlook integration.

Project Management

Tasks Management, Issues and Bug tracking.

eBusiness / Shopping Cart

Catalog Management. Orders and Invoices. Online Payments.

Contents Management

Website templates, Marketing automation, bulk email and fax deliveries.

Corporate Library

Web based virtual storage. OLE documents indexing.

vTiger

E' un'applicazione web-based, cioè un servizio web fruibile da qualsiasi browser web, senza necessità di installazioni sui client

E' programmato in php, un linguaggio flessibile e sul quale è facile intervenire, Come backend ha un database server open source stabile e sicuro: MySql

E' facile da installare, implementare, utilizzare, mantenere

FEATURES OF O.S. CRM

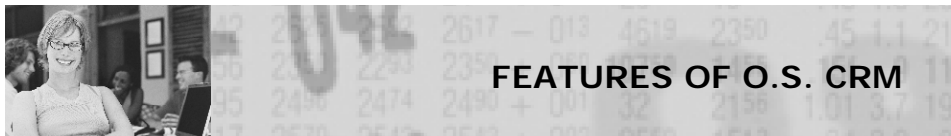
Civi CRM

1. Single contact vs account + contact

2. dedupe

Duplicate Matching

Powered by CiviCRM 1.7.10272. CiviCRM is openly available and



FEATURES OF O.S. CRM

PHP COLLAB collaborative CRM

Utente: an

Home Progetti Clienti Rapporti Cerca Calendari

Progetti / Comunicazione Synthesis

Progetto : Comunicazione Synthesis

Task

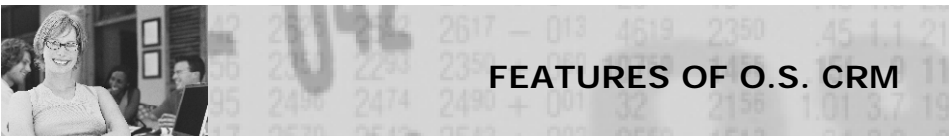
Nome	Priorità	Condizione	Completa
Brochure istituzionale	Alta	Completato	100 %

Progetto Comunicazione Synthesis
(Creato: 2007-08-21 20:58)

2007	
Ago	
21-8	M T W T F S S
Brochure istituzionale	alberici

Powered by JoGraph

Nome	Priorità	Condizione
Comunicazione_Synthesis	Molto alta	Aperto



FEATURES OF O.S. CRM

PHP COLLAB collaborative CRM

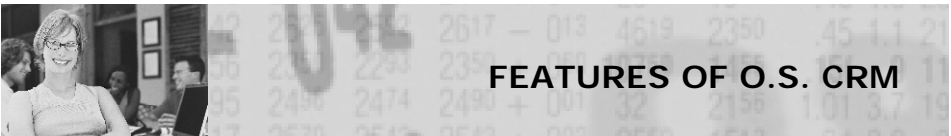
1. Project site
2. calendar with tasks and events
3. forum - discussions



FEATURES OF O.S. CRM

XRMS

1. Bulk activities
2. Relationships
3. Plugins: notably owl-dms, others



FEATURES OF O.S. CRM

CRMCTT

1. Workflow
2. webdav
3. Cms system





FEATURES OF O.S. CRM

SUGAR o.s.

- 1. campaigns
- 2. projects
- 3. Mass update
- 4. workflow



FEATURES OF O.S. CRM

CENTRIC o.s.

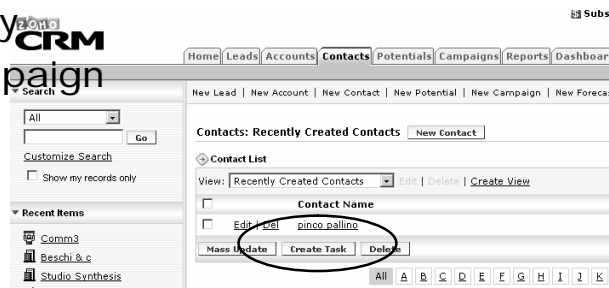
- 1. Campaigns (lading page, dashboard...)
- 2. Service contracts, assets, relationships
- 3. Documents in portal user
- 4. Action plans



OTHER CRM

ZOHO

- 1. Mass update
- 2. Mass task creation
- 3. AND OR query
- 4. Lead by campaign



vTiger

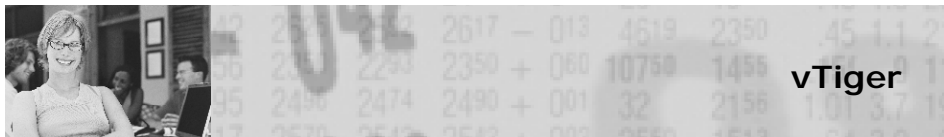
E' un'applicazione web-based, cioè un servizio web fruibile da qualsiasi browser web, senza necessità di installazioni sui client

E' programmato in php, un linguaggio flessibile e sul quale è facile intervenire, anche con poca esperienza

Come backend ha un database server open source stabile e sicuro: MySql

E' facile da installare, implementare, utilizzare, mantenere





vTiger

VTIGER 5.1

Potremmo chiamarlo 7.0

Oppure VTIGER (R)EVOLUTION

Oppure VTIGER BPM



LINKS

<http://www.opensource.org/>

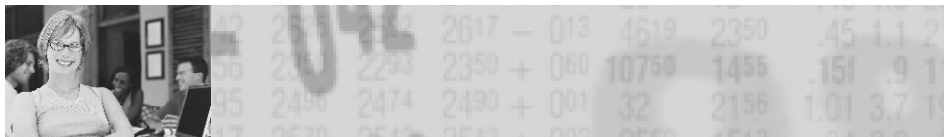
<http://sourceforge.net/>

<http://www.vtiger.com>

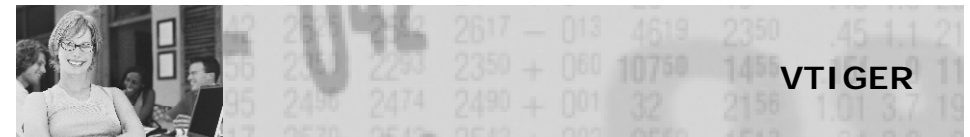
<http://www.vtiger.it>

<http://www.sugarcrm.com/>

<http://www.vtiger-italia.net>



LE BAS I



VTIGER

SCHEDA CLIENTE

Anagrafica

Offerta - passata, presente e futura

Richieste del cliente

Informazioni Qualitative

DICOTOMIA

Account - Contatti

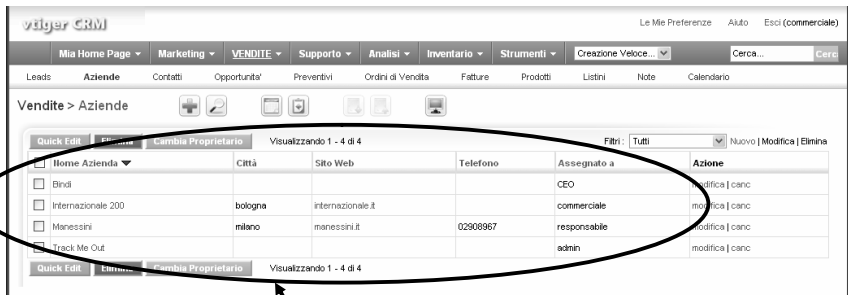




vTiger: le basi

AZIENDE

l'entità prevista per la gestione dei clienti (persone fisiche e giuridiche)



ecco la cosiddetta LISTVIEW



vTiger: le listview

I FILTRI

I filtri facilitano la ricerca dei dati in vTiger. Definire un filtro significa creare un sistema di ricerca attivabile quando necessario.



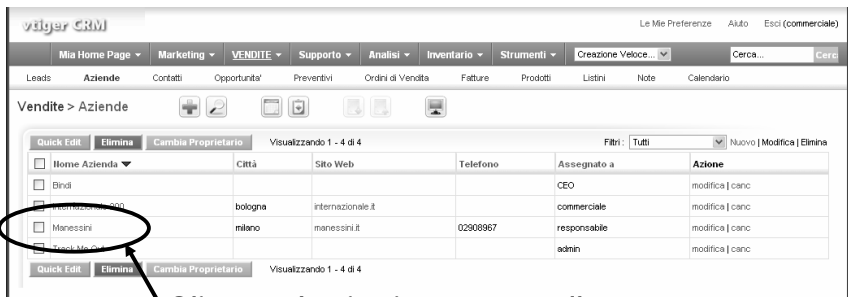
FILTRI SELEZIONABILI



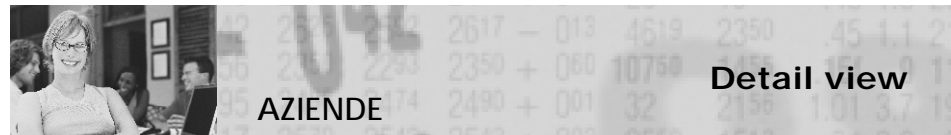
AZIENDE

AZIENDE

l'entità prevista per la gestione dei clienti (persone fisiche e giuridiche)

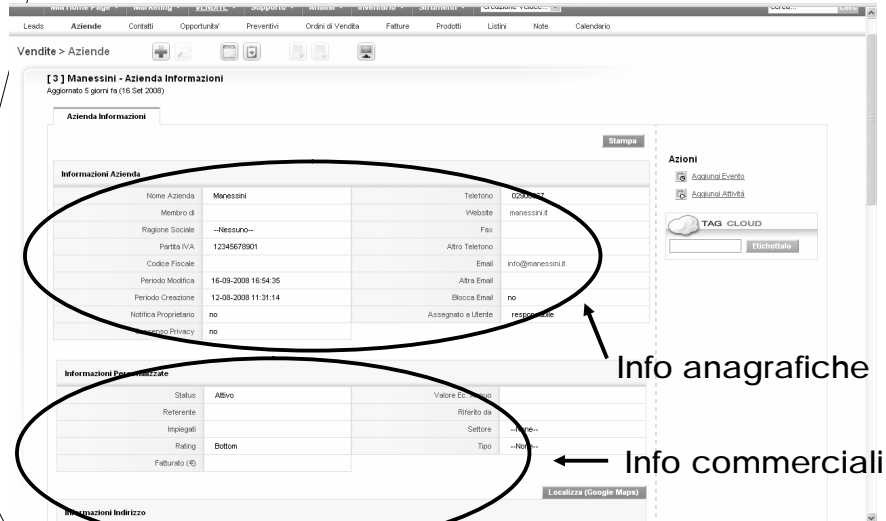


Cliccandoci si entra nella azienda: DETAIL VIEW



AZIENDE

Detail view



Info anagrafiche

Info commerciali





AZIENDE

Detail view: moduli

contatti

Modulo preventivi

Ordini di vendita

fatture

Numero Preventivo	Soggetto	Stadio Preventivo	Home Opportunità	Home Azienda	Totale	Assegnato a	Azione
14	Preventivo Manessini 2008	Accettato		Manessini	6480	commerciale	modifica canc
16	Preventivo Sandaletti e Roteline Maness...	Accettato		Manessini	176	commerciale	modifica canc
17	Preventivo vTiger 32	Creato		Manessini	720	commerciale	modifica canc



vTiger: le basi

LA MODULARITA'

Le diverse entità associate alle aziende sono ritrovabili in diversi moduli. Essi sono "strutture" navigabili (listview e detailview) con le stesse funzionalità del modulo aziende.

Aziende

Contatti

Preventivi

Ordini di Vendita

Fatture

Home Azienda	Bindi	Internazionale 200	Manessini	Track Me Out	Prodotti	Listini	Note	Calendario



vTiger: le basi

LA MODULARITA'

Le diverse entità associate alle aziende sono ritrovabili in diversi moduli. Essi sono "strutture" navigabili (listview e detailview) con le stesse funzionalità del modulo aziende.

Aziende

Contatti

Preventivi

Ordini di Vendita

Fatture

Numero Fattura	Soggetto	Ordini di Vendita	Stato
IRV1001	Fattura 02	Ordine di Vendita 02	Creato



a.alberici@studios
ynthesis.biz