

Dibix CRM (Customer relationship management)

gestione commerciale dei contatti

Il concetto di **relationship management** è legato al concetto di **fidelizzazione** dei clienti attraverso strategie di marketing generalmente incentrate nelle **campagne promozionali**.

Il CRM si concentra su quattro obiettivi principali:

- **L'acquisizione di nuovi clienti** (o "clienti potenziali") attraverso comunicazioni
- **L'aumento delle relazioni** con i clienti più importanti (o "clienti coltivabili")
- **La fidelizzazione più longeva** possibile dei clienti che hanno maggiori rapporti con l'impresa (definiti "clienti primo piano")
- **La trasformazioni degli attuali clienti in procuratori**, ossia consumatori che lodano l'azienda incoraggiando altre persone a rivolgersi alla stessa per i loro acquisti

Dibix CRM è stata pensata in un'ottica commerciale e contiene le principali funzionalità di gestione commerciale dei contatti.

Le modalità di marketing possibili messe a disposizione in Dibix CRM sono:

- Campagne di **Mailing** (gratuite)
- Campagne di **SMS** (con un costo per messaggio)

Entrambe queste modalità si sono dimostrate notevolmente efficaci dal punto di vista delle **conversioni in acquisti, ordini e contatti preliminari per preventivi**.

L'efficacia di questo mezzo è dipendente ovviamente da quanto la comunicazione risulti gradita dal destinatario, in base a:

- quanto la banca dati usata sia selezionata (cioè diretto a un target conosciuto)
- quanto sia mirato l'annuncio
- quanto sia allettante l'annuncio.

Le principali funzionalità fornite da Dibix CRM sono:

- Gestione dell'**anagrafica dei contatti**
- Categorizzazione dei contatti attraverso le **liste di distribuzione** (gruppi di contatti) mediante aggiunta e rimozione dei contatti alle liste
- **Mailing** (invio Email) alla lista di contatti o al singolo contatto

- **Invio SMS** alla lista o al singolo contatto
- **Gestione di template grafici** (modelli) con possibilità di salvare e recuperare template relativi ad invii passati
- **Importazione automatica di contatti** a partire dalle rubriche di outlook/outlook express o di database di terze parti che esportino in formato CSV
- Gestione automatica **Unsubscribe** (richieste di rimozione di indirizzi dalle liste)
- **Log degli invii**

Liste di Distribuzione

Le liste di distribuzione sono il concetto base di Dibix CRM e consistono in **raggruppamenti di contatti** pensati per inviare informazioni mirate attraverso **mailing** e **invio sms** in maniera rapida e sicura.

La tecnica del Mailing viene spesso realizzata usando i client di posta tradizionali (Outlook) ma con dei limiti notevoli soprattutto sulla quantità di contatti raggiungibili.

Superando i 100 contatti per mail infatti si rischia di incorrere in politiche di sicurezza applicate dai MailServer che possono marchiare il mittente come **spammer** e nei casi peggiori aggiungerlo ad una **Black List** al fine di inibire successivi invii di email.

Con le liste di distribuzione di Dibix CRM invece l'invio avviene via web con "l'autorizzazione" del Mail Server evitando così di incorrere nei problemi su esposti e potendo inoltre raggiungere istantaneamente una quantità di contatti anche dell'ordine di **decine di migliaia**.

Le liste di distribuzione di Dibix CRM possono essere usate inoltre per mandare SMS in modo massivo, il costo di ogni sms è in base al tipo di servizio richiesto (personalizzazione del mittente, tempo di ricezione, quantità da inviare).

Indirizzi Soppressi

Nell'invio di comunicazioni commerciali c'è sempre una certa percentuale di destinatari che chiedono di non ricevere ulteriori comunicazioni commerciali, a questo proposito Dibix CRM mette a disposizione un'apposita procedura che permette agli utenti stessi di **cancellare il proprio indirizzo** dalla lista senza alcun intervento da parte dell'amministrazione.

Importazione degli Indirizzi nell'anagrafica

Se si dispone già di una banca dati clienti o contatti potenziali e si vuole continuare ad usare quello come archivio principale è possibile popolare le liste di distribuzione di Dibix CRM in modo automatico attraverso una procedura semplice e veloce.

Modelli

Nell'**invio periodico delle comunicazioni** commerciali si è soliti utilizzare lo **stesso modello grafico** (simile al concetto di carta intestata) variando solo i contenuti di ogni invio. Dibix CRM permette di gestire diversi modelli grafici così da poterli recuperare ad ogni invio e completati solamente con il contenuto che cambia, la preparazione di uno o più modelli grafici può essere all'occorrenza richiesta a Dibix.

Log degli Invii

Nella sezione "Log degli Invii" sono elencati gli invii di mail e sms ai propri contatti/liste di distribuzione, così da poter riguardare il contenuto di una comunicazione passata o di **verificare lo stato dell'invio di ogni comunicazione.**

Composizione del messaggio

Il corpo del messaggio dei messaggi email è in formato HTML e quindi è possibile arricchire la propria pagina con tutte le caratteristiche grafiche di questo formato (sfondi, immagini e tutte le opzioni di formattazione classici come grassetto corsivo ecc) ed è composto attraverso un rich editor semplificato da usare e con un aspetto molto simile a Microsoft Word. Al messaggio possono essere allegati uno o più file.

Il corpo del messaggio degli SMS è in formato testo semplice, sarà possibile personalizzare il mittente usando il proprio nome/marchio aziendale e ricevere dietro richiesta una statistica sull'esito dell'invio per ogni numero telefonico della lista di distribuzione.

Contatti

Per qualsiasi ulteriore informazione e chiarimenti sui costi e le modalità del servizio contattare:

- Dibix s.r.l. al numero **050715155 - 050711419**
- Franco Biasci al numero **3389099184** e [**info@dibix.it**](mailto:info@dibix.it)