



4WayMarket

r e l a t i o n s h i p t o o l s

la soddisfazione di comprendere dinamiche e relazioni



"4WayMarket è la
componente CRM
della piattaforma
HallWay"

- Microsoft SQL Server
- Interfaccia Client / Server
- Supporto SmartPhone

highlights

- **Massima configurabilità**
- **Profilazione e segmentazione**
- **Connotazione operativa**
- **Integrazione estesa**
- **Protezione e riservatezza**
- **Mobilità totale**

Cos'è 4WayMarket?

È uno strumento dedicato alla pianificazione, gestione e controllo delle attività e delle relazioni che quotidianamente l'azienda instaura con il mercato.

4WayMarket permette di *capitalizzare* la conoscenza acquisita sui clienti e prospect, rendendo ciò che oggi è proprietà esclusiva dei singoli, un patrimonio aziendale condiviso e fruibile.

4WayMarket è un sistema di *customer relationship management* che si propone di supportare il personale che opera quotidianamente a contatto con il mercato.

La pianificazione delle attività di marketing, la gestione dei processi commerciali, la customer satisfaction trovano facile e completa implementazione nell'ambiente operativo di 4WayMarket.

Il patrimonio di informazioni così costruito trova massima espressione negli avanzati strumenti di ricerca qualitativa e di analisi quantitativa presenti in 4WayMarket.

highlights

Massima configurabilità

La descrizione delle dinamiche di relazione e i parametri di definizione dei profili sono connotati salienti della *sensibilità dell'azienda* e del *settore industriale specifico* in cui opera. 4WayMarket offre la possibilità all'utente, *in piena autonomia*, di definire e arricchire nel tempo tutti gli elementi descrittivi che compongono il glossario con cui l'azienda qualifica le sue relazioni con clienti e prospect.

Profilazione e segmentazione

Le funzioni di 4WayMarket garantiscono un'articolata strutturazione delle liste contatti, consentendo accurate profilazioni attraverso parametri configurabili e pienamente utilizzabili per l'individuazione di segmenti specifici. La segmentazione avviene tramite uno strumento che in modo semplice permette la creazione di interrogazioni, anche complesse, basate sia su parametri statici che su dati di relazione.

Connotazione operativa

Le funzioni e l'interfaccia utente di 4WayMarket sono state studiate per essere di pieno supporto agli operatori che, in tempo reale, hanno bisogno di gestire, pianificare, organizzare ed analizzare le relazioni con i clienti. Funzioni rapide, largo uso di menù contestuali e *drag and drop* rendono 4WayMarket un ambiente friendly, in cui l'utente si muove con sicurezza e semplicità.

Integrazione estesa

La sfera di informazioni che permettono la comprensione della situazione del cliente è spesso dispersa in più fonti dati aziendali. 4WayMarket può fungere da aggregatore delle stesse, divenendo il centro stella dell'intero patrimonio di conoscenza dei clienti e delle loro caratteristiche peculiari.

Protezione e riservatezza

Il grande valore delle informazioni raccolte nel sistema CRM esige la massima garanzia di protezione e riservatezza. In 4WayMarket è implementato un sistema che permette di disegnare intorno agli utenti il preciso insieme di informazioni che possono visualizzare e gestire. L'impostazione di queste politiche avviene tramite un'interfaccia utente che permette di parametrizzare in modo semplice sia criteri statici che dinamici nel tempo.

Mobilità totale

Le funzionalità di 4WayMarket consentono di estendere la raccolta delle informazioni di CRM oltre il tradizionale confine aziendale. E' possibile utilizzare ed arricchire le informazioni presenti nel sistema con Personal Computer o dispositivi SmartPhone disconnessi dalla rete dell'ufficio. In particolare l'utilizzo dei dispositivi SmartPhone permette a 4WayMarket di intercettare dati ed attività fino ad oggi *informaticamente ignote*.

key features

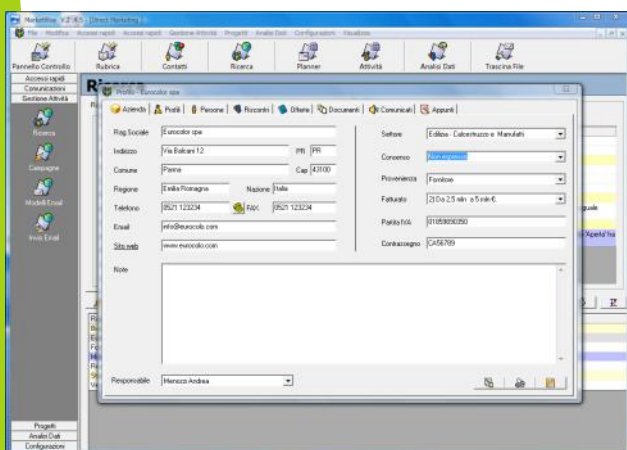
Ambiente di controllo



Il Pannello di Controllo è l'ambiente dedicato al riepilogo delle attività operative in corso. L'utente può così verificare in modo rapido le scadenze programmate e gli eventuali alert del sistema.

Scheda cliente

In 4WayMarket la scheda cliente è lo strumento privilegiato di aggregazione e di comprensione delle informazioni che, nel tempo, determinano le relazioni

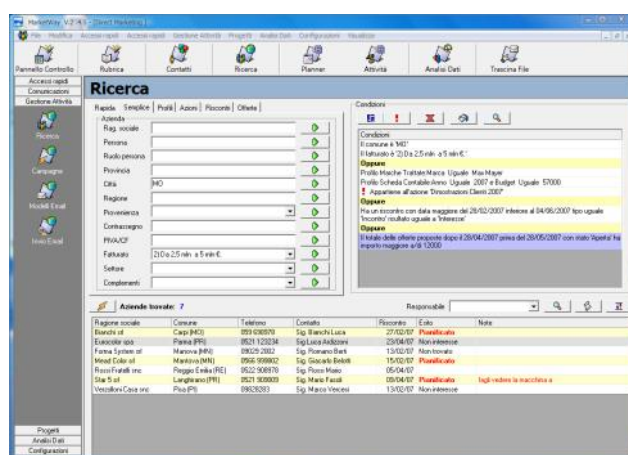


dell'azienda con i propri clienti. Così come la relazione dell'azienda con i

clienti evolve nel tempo, altrettanto la scheda cliente, grazie alla sua flessibilità e dinamicità, si arricchisce via via garantendo così un'ordinata crescita quantitativa e qualitativa dei dati di CRM gestiti.

Motore di ricerca qualitativo

Ottenere i segmenti di interesse è un'attività alla portata dell'utente, grazie alla particolare impostazione del sistema di ricerca operativo. In questo ambiente si possono impiegare tutti i dati di CRM presenti ed includerli in *interrogazioni*



parlanti, seppur di notevole complessità algoritmica.

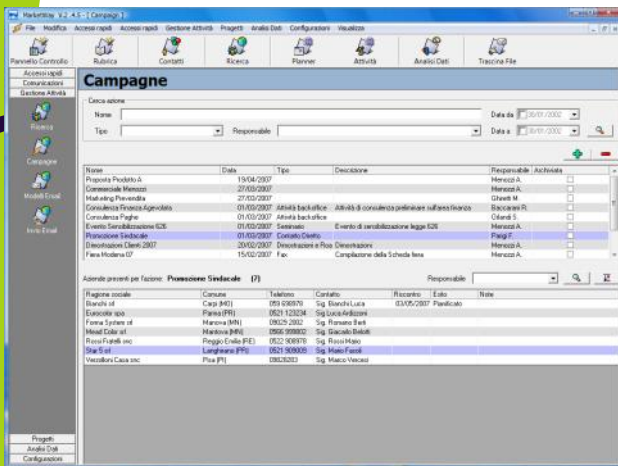
Modelli e comunicazioni

L'adozione di uniformità nei modelli di comunicazione con 4WayMarket travalica l'ambito specifico del marketing, coprendo l'intero universo degli strumenti e delle forme con cui l'azienda comunica al proprio interno e verso l'esterno.

spotlights

Marketing e pre-sales

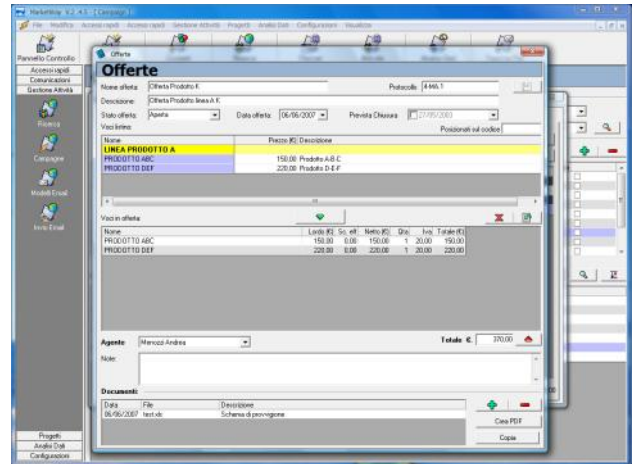
In 4WayMarket è possibile strutturare azioni di marketing e di contatto diretto. L'ambiente di *Campagne* permette agli operatori di processare agevolmente il segmento di nominativi creato. Le funzionalità di accesso diretto ai sistemi VoIP, tramite interfaccia TAPI, e la possibilità di inviare, sia singolarmente che massivamente, comunicazioni mail e fax, garantiscono la massima efficienza



nello svolgimento delle operazioni di telemarketing e contatto diretto.

Gestione commerciale

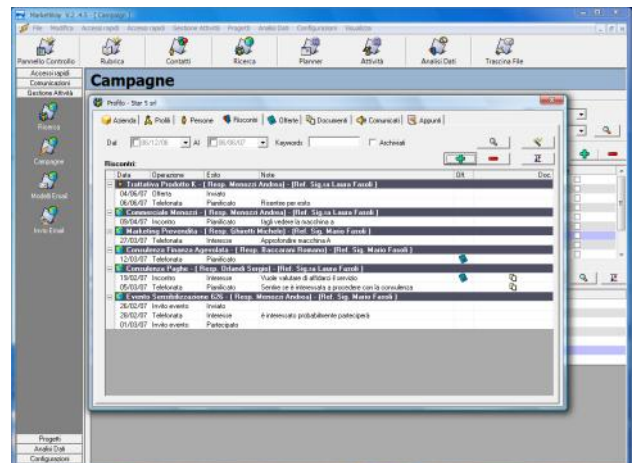
4WayMarket è un sistema che può essere sfruttato pienamente anche dalla forza vendita. Le attività commerciali possono essere facilmente organizzate e pianificate nelle schede clienti. La possibilità di fruire di modelli di office automation e di archiviazione documentale, agevola la strutturazione dei contratti e la modulistica scambiata con i clienti. L'ambiente di *Offerte* mette a disposizione degli utenti la possibilità



di tracciare i termini economici delle proposte commerciali, offrendo una serie di commodity quali la protocollazione, l'uso di modelli e l'indicizzazione dei documenti relativi.

Post-vendita

4WayMarket può inoltre essere impiegato nelle procedure di customer satisfaction, sottoponendo e censendo questionari di valutazione, oppure tracciando le richieste di natura contabile e amministrativa.



4andSoft srl Gruppo Sinapsi
via Rodano, 17 42100 Reggio Emilia
www.4andsoft.com - info@4andsoft.com