



# Navynet Business Portal

## **Software integrato di Gestione delle vendite, telemarketing, couponing ed Help Desk**

**Navynet Business Portal** è un software altamente personalizzabile che consente ad aziende con struttura accentrata o decentrata (con agenzie sparse sul territorio e Direzione centrale) di gestire in maniera efficiente e redditizia le campagne di marketing e di vendita, avendo costantemente sotto controllo l'andamento delle stesse.

### **Infrastruttura e accessibilità**

Il software, interamente scritto con linguaggi Open Source, risiede su server di proprietà di Navynet SRL locati presso *server farm* di importanti *provider* di connettività italiani, dotati di sistema operativo *Linux* ed è protetto dai più moderni *firewall* e *sistemi anti intrusione*. Il sistema è accessibile da qualsiasi PC, con qualsiasi sistema operativo, dotato di una connessione ad internet e di un browser web (*Internet Explorer, Firefox, Opera, Netscape...*).

### **Vantaggi dei Business portal:**

- Altamente Personalizzabile
- Potente strumento per analisi di Marketing e per la gestione degli ordini
- Elevata sicurezza del sistema
- Accessibilità da qualunque PC
- Statistiche in tempo reale su vendite, contatti e attività
- Backup giornaliero del database
- Non occorre acquistare server
- Non occorre installare alcun software aggiuntivo sui PC
- Non occorre personale specializzato
- E' scalabile
- E' modulare
- Si interfaccia con i principali software per le telefonate VOIP (Skype e SIP)

Non occorre installare alcun software aggiuntivo sui PC che utilizzano la piattaforma: basterà collegarsi ad un indirizzo internet personalizzato per accedere mediante

Username e Password personali alle funzionalità che il proprio profilo è autorizzato ad utilizzare.

Il vantaggio di tale architettura è che il sistema è accessibile da una qualunque postazione collegata ad internet, in qualunque parte del mondo.

E' quindi utilissima in caso di aziende con una fitta rete di agenzie o di uffici distribuiti sul territorio.

Diventa quindi il sistema migliore per distribuire informazioni o acquisire dati.

Il sistema infine, è modulare ed espandibile a piacimento, e i moduli stessi sono ampiamente personalizzabili in base ad esigenze specifiche del committente.

### **Gestione degli agenti**

Il sistema prevede diversi livelli di accesso eventualmente personalizzabili.

Tra i più importanti menzioniamo: *Supervisor, Direzione, Direzione Marketing, Direzione Vendite, Capiarea, Agenti, Sales Promoter, Operatori, Operatori Esterni*.

Ogni profilo, naturalmente, dispone di menù e funzionalità sue proprie. I livelli superiori (Direzione e Supervisor), attraverso un pannello di controllo, possono creare, modificare o cancellare utenti di tutti i livelli disponibili.

Particolare menzione meritano gli Agenti, che avranno competenza territoriale (in base al CAP, oppure all'abbinata CAP-località o secondo criteri personalizzati dal committente) e che quindi avranno sul sistema, accesso alle sole informazioni su clienti, statistiche e altro, relative solo ed esclusivamente a tale area.

In modo analogo, i Capiarea, che supervisionano il lavoro di un certo numero di agenzie, hanno accesso solo ed esclusivamente ad informazioni di competenza delle proprie agenzie.



## **Modulo Liste**

Questo modulo permette alle direzioni di caricare dei file in formato testo .csv (esportabili da MS Excel, MS Access o da database vari) contenenti liste di nominativi (Clienti, o potenziali clienti acquistati da database come Pagine Bianche o Pagine Gialle) che il sistema provvede automaticamente ad assegnare in base alla località, rendendo disponibili tali informazioni in visualizzazione ad Agenti e Capiarea.

I nominativi sono quindi passati allo stato di "lavorazione". Ovvero, in base alle richieste del cliente, possono essere contattati telefonicamente, per email o via fax, per prendere appuntamenti per gli agenti stessi o per, ad esempio, per inviare informazioni commerciali.

E' possibile quindi inserire un esito della visita/telefonata a tali nominativi e i dati vanno ad alimentare apposite statistiche.

## **Modulo Forms Dinamiche**

Consente di gestire delle campagne pubblicitarie su vari Media (internet, carta stampata, televisione) che indirizzano i potenziali clienti su dei form, realizzati facilmente attraverso pochi click, e che raccolgono le informazioni anagrafiche degli interessati smistandole infine alle agenzie territorialmente competenti.

## **Modulo Coupon**

Consente di gestire le campagne a mezzo carta stampata (riviste e quotidiani o inserti pubblicitari) che vengono effettuate attraverso dei coupon.

I coupon debitamente compilati che arrivano nella sede centrale (o presso un operatore interno o esterno addetto all'inserimento telematico dei dati) vengono acquisiti attraverso delle maschere di inserimento intuitive.

I dati così inseriti vengono assegnati ai rispettivi agenti di competenza e resi disponibili per la lavorazione.

Gli agenti, dopo averne preso visione ed aver opportunamente contattato il riferimento, devono inserire l'esito della visita ed eventualmente, i prodotti venduti.

Un accurato sistema di statistiche consente alla direzione di valutare le campagne di couponing in base ai contatti acquisiti e di valutare l'operato delle agenzie in base ai clienti effettivamente acquisiti in ogni campagna.

Le statistiche disponibili sono moltissime e suddivise per:

- Campagna di marketing
- Per Entrata (provenienza del nominativo es. Form dinamiche, Couponing inserite da operatori interni o esterni... le voci sono configurabili)
- Per Media (riviste, quotidiani etc...)
- Per Fonte (parametro configurabile)
- Per Opere vendute (associate automaticamente ad una campagna o vendite singolarmente)
- Per Agenzia
- Per Cap del nominativo
- Per Professione del Nominativo
- Per Età
- Per mese di lavorazione

Altre statistiche possono essere implementate in base alle esigenze del committente.

Tutte le statistiche presentano dei filtri (per data, per fonte, per campagna, per agenzia, per capiarea etc) che consentono alla direzione di valutare approfonditamente il lavoro svolto sul territorio ed eventuali lacune/punti di forza delle offerte proposte in base alla risposta dei clienti.

## **Modulo Telemarketing**

Questo modulo, come per le liste, viene alimentato con dei file contenenti un elenco di nominativi da contattare telefonicamente da operatori interni o da Call center preposti all'attività di telemarketing per il committente.

Ogni agente esprime la propria disponibilità di orari per gli appuntamenti del telemarketing nei giorni della settimana.



Gli operatori telefonici contattano (con linee tradizionali, o a basso costo utilizzando il VOIP integrato nel sistema) i nominativi caricati relativi a determinate campagne seguendo gli elenchi disponibili a video, contenenti già tutte le informazioni anagrafiche del contatto e proponendo l'acquisto dei prodotti relativi a quella determinata campagna (è disponibile anche un questionario configurabile per ogni campagna che raccolga anche impressioni e informazioni aggiuntive eventualmente richieste).

Nel caso di interesse da parte del nominativo contattato il sistema prevede due possibilità (a seconda della versione del modulo scelta):

- La vendita viene registrata
- L'operatore verifica a video la disponibilità dell'agenzia di riferimento per quel nominativo (con delle date automaticamente suggerite dal sistema per ottimizzare il tempo e gli spostamenti delle agenzie) e fissa un appuntamento con l'agente che concluderà personalmente la vendita.

In questo secondo caso, una email avviserà l'agenzia e opzionalmente anche un SMS con i dati riassuntivi dell'appuntamento giungerà sul cellulare dell'agenzia.

Gli agenti avranno la possibilità di visualizzare tutti gli appuntamenti (ed eventualmente di contattare il nominativo per eventuali spostamenti) e di inserire l'esito della visita confermando le opere vendute.

Anche in questo caso sono presenti due serie di statistiche: una per analizzare l'attività di telemarketing vera e propria (analizzando per esempio i motivi del rifiuto) e l'altra per valutare l'effettiva vendita delle opere da parte degli agenti per quei nominativi che si sono detti interessati durante il telemarketing. Anche per questo modulo le statistiche sono diverse e comunque realizzabili in base alle esigenze del committente.

### **Modulo Newsletter**

Consente di creare delle newsletter grafiche da inviare a degli elenchi di nominativi. E' possibile anche inserire dei link all'interno di tali newsletter promozionali che consentono di

creare automaticamente (se scelti dall'utente) un record nei nominativi da contattare degli agenti di competenza, riportando automaticamente tutta l'anagrafica del cliente senza alcuna operazione da parte degli operatori.

### **Modulo Curriculum**

Consente alla direzione di creare delle figure professionali ricercate.

I curriculum cartacei (o telefonici) giunti in sede possono essere inseriti nel sistema che provvede a smistarli agli agenti / direzioni di competenza per la verifica delle qualità richieste. L'esito del contatto alimenta anche in questo caso tutta una serie di statistiche consultabili dalla direzione e dagli altri profili interessati.

Per alcuni tipi di profilo ricercati, il sistema consulta online il database di promotori autorizzati consob o isvap e completa i dati ricevuti automaticamente.

### **Modulo gestione ordini**

Questo modulo viene realizzato ad hoc in base alla struttura organizzativa delle vendite dell'azienda.

Le funzionalità consentono a degli operatori di inserire gli ordini effettuati dalle agenzie man mano che questi arrivano (nei formati più diversi) alla sede stessa. E' possibile anche una gestione dei resi o delle disdette da parte dei clienti.

Le statistiche consentono alla direzione di valutare l'operato delle agenzie e di remunerare, premiare in base ad obiettivi o stimolare gli agenti in base al loro rendimento nell'attività di vendita. Opzionale è l'aggiunta di un sistema di Help Desk che risponda alle chiamate degli utenti e che raccoglie in statistiche la tipologia delle richieste e il grado di soddisfazione della clientela.

### **Modulo sondaggi web o telefonici**

Consente di creare dei sondaggi con risposte multiple (e risposte aperte) a cui l'utente accede direttamente attraverso un indirizzo internet.

In alternativa un operatore telefonico può chiamare un elenco di nominativi caricati nel sistema per effettuare il sondaggio e riportare le risposte nei moduli online.



Le statistiche consentono alla direzione di orientare le proprie strategie di marketing in base alle risposte date alle domande proposte.

## Contact



### **Navynet Srl**

Via dei pratoni 9/11  
Scandicci - Firenze  
ITALY

Email: [info@navynet.it](mailto:info@navynet.it)

Tel. +39 055 3986396