

CRM – Gestione e Strumenti Operativi

In questo documento vengono esplorati gli strumenti principali del CRM con un focus sull'integrazione e l'utilizzo di HubSpot. Il materiale include la gestione e segmentazione dei contatti, le comunicazioni automatizzate tramite email e chat, e la configurazione dei report per l'analisi delle attività. L'obiettivo è fornire una panoramica completa e operativa delle funzionalità CRM.

Esercizio CRM Contatti

	NOME	E-MAIL	NUMERO DI TELEFONO	STATO LEAD	ARGOMENTI DEI CONTENUTI P...	CANALI
<input type="checkbox"/>	Davide Galli	davide.galli@email.com	+39 320 6789012	Nuovo	Finanza	Link...
<input type="checkbox"/>	Brian Halligan (Sampl...	bh@hubspot.com	+39 333 1234567	Nuovo	IT	Link...
<input type="checkbox"/>	Elena Loiodice	elena.loiodice@email.com	+39 335 5678901	In corso	IT	Insta...
<input type="checkbox"/>	Giulia Ferraro	giulia.ferraro@email.com	+39 347 1234567	Aperto	IT	Insta...
<input type="checkbox"/>	Francesca Neri	francesca.neri@email.com	+39 333 3456789	In corso	IT	SMS
<input type="checkbox"/>	Mario Rossi	mariorossi@gmail.com	+39 345 1234567	Nuovo	Operativo	SMS
<input type="checkbox"/>	Giuseppe Verdi	giuseppe.verdi@email.com	+39 389 4567890	In corso	Risorse umane	E-ma...
<input type="checkbox"/>	Antonio Ricci	antonio.ricci@email.com	+39 340 2345678	In corso	Finanza	E-ma...
<input type="checkbox"/>	Luca Bianchi	lucabianchi@gmail.com	+39 345 6789012	Nuovo	Strategia	E-ma...

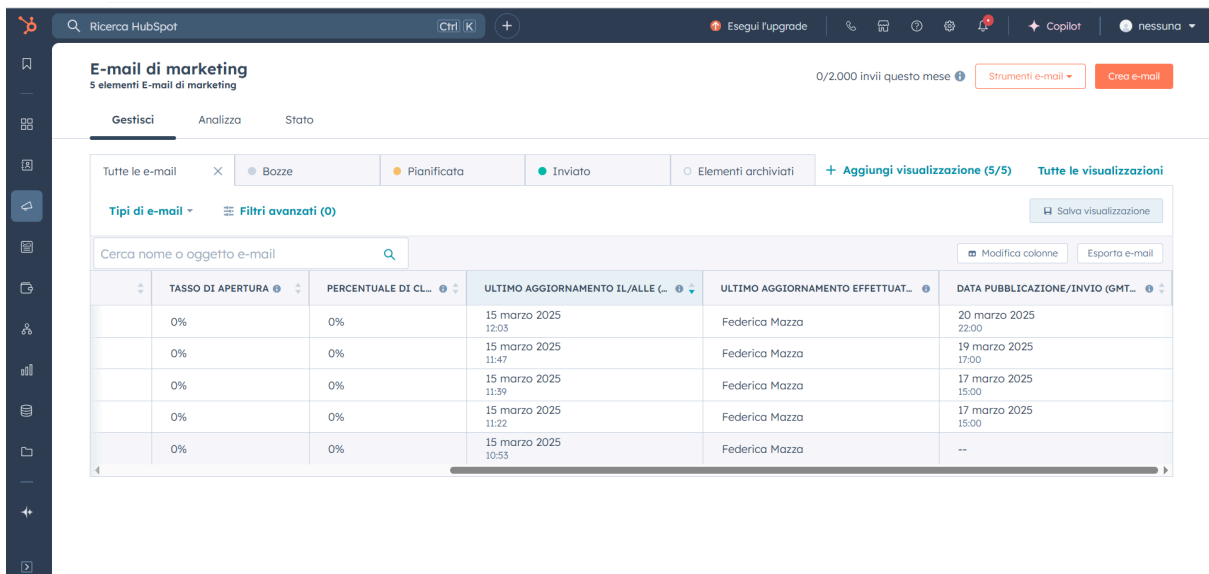
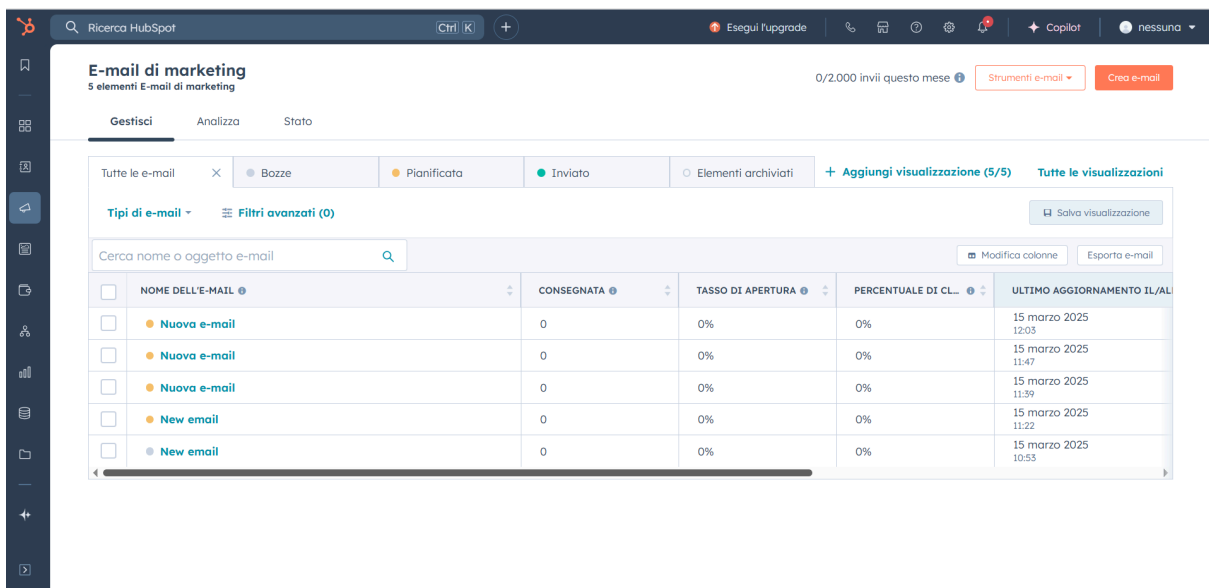
Ho creato 10 contatti nel CRM, personalizzandoli in base a:

- Stato Lead (in corso, nuovo, aperto, ecc)
- Argomento dei contenuti preferiti (IT, Finanza, Risorse Umane, ecc)
- Canali preferiti (ad esempio, email, LinkedIn, etc.)

Inoltre, ho aggiunto note personalizzate per ciascun contatto, come promemoria per future azioni di follow-up.

Esercizio CRM HubSpot Email e Chat

Ho utilizzato HubSpot per creare una campagna email segmentata per diverse categorie di clienti, pianificando l’invio in base alle loro esigenze. Inoltre, ho simulato una chat dal vivo per gestire un reclamo su un codice sconto, rispondendo con una soluzione chiara e documentando la conversazione.



Ricerca HubSpot

Ctrl | K

+

Esegui l'upgrade

Copilot

nessuna

Installa il codice di tracciamento

Dovrai installare il codice di tracciamento sul tuo sito web, così sappiamo dove dovrebbe apparire il tuo chatflow.

Ottieni il codice di tracciamento

X

Chatflow

Crea chatflow

Chat web

Chat per dispositivi mobili

BETA

Facebook Messenger

Per personalizzare l'aspetto e la disponibilità del widget della chat, vai alle impostazioni della casella di posta .

	PRIORITÀ	NOME	CASELLA DI POSTA IN ARRIVO	TIPO	MODIFICATO IL	ELEMENTO CREATO IL GIORNO	SONDAGGIO DI FEEDBACK	STATO
11111111	1	Nuovo flusso chat (15 marzo 202...	Inbox	Live chat	15 mar 2025 da Federica Mazza	15 mar 2025 da Federica Mazza	--	<div></div>

Configurazione Report CRM

Ho aggiunto la proprietà Tipo di cliente nei contatti per personalizzare le informazioni. Poi ho creato un report per vedere le attività dei contatti. Infine, ho impostato un Chat Flow per accogliere i nuovi clienti automaticamente.

Ricerca HubSpot

Ctrl K

Esegui l'upgrade

Copilot

nessuna

Rapporti

Cerca rapporti

I miei rapporti

Suite di analisi dati

Marketing

Vendite

Servizio

I miei rapporti

Tutti i rapporti 3

Rapporti personalizzati 0

Elementi preferiti 0

Dashboards: Quals...

Proprietario: Chiunque

Ultimo aggiornamento: GG/MM/AAAA

GG/MM/AAAA

NOME	DASHBOARD	POSSEDUTO DA	ASSEGNATO	ULTIMA VISUALIZZAZIONE	ULTIMO AGGIORNAMENTO
Attività dei contatti creati di recente	0	Federica Mazza	Solo proprietario	--	19 mar 2025 10:25 Federica Mazza
Attività dei contatti creati di recente	0	Federica Mazza	Solo proprietario	--	19 mar 2025 10:25 Federica Mazza
Attività dei contatti creati di recente	0	Federica Mazza	Tutti	--	19 mar 2025 10:24 Federica Mazza