CRM Gestionale Scuola Etica & Sicurezza L’Aquila

La segretaria (o le segretarie) gestisce l’amministrazione dell’azienda e sarà lei la principale fruitrice di questa interfaccia gestionale. È opportuno che ogni richiesta, sia di informazioni che di iscrizione, passi prima nelle mani della segretaria che la controlla, se ne occupa (chiama il cliente in caso di interessamento), e la inserisce nel CRM. Dal sito (scuolaetica1ss) potrebbero provenire richieste di informazioni obsolete con mail errate o numeri di telefono inesistenti, per questo il revisionamento da parte della segretaria di tutte le richieste che arrivano in azienda è importante, sennò verrebbero inseriti nel DB informazioni errate che andrebbero a compromettere il giusto funzionamento del CRM.

È importante che la segretaria possa, tramite l’interfaccia:

* **Inserire nuove schede cliente**: compilare, tramite una sezione apposita, un form con tutte le informazioni del cliente, come anche quelle relative al corso che sta frequentando o a cui è interessato. È qui che la segretaria va ad inserire le richieste, provenienti da diverse parti e controllate prima da lei. Un tipico scenario potrebbe essere: Un cliente accede al sito, trova un corso che gli interessa e richiede informazioni specificando Nome e Cognome, Mail, Telefono e Corso al quale è interessato; la segretaria riceve questa richiesta (via mail o direttamente sull’interfaccia del gestionale sotto forma di notifica), chiama l’interessato, gli fornisce le informazioni di cui ha bisogno, come durata del corso, orari etc., e nel momento in cui il cliente decide di iscriversi la segretaria le chiede tutti i campi necessari per la registrazione del cliente sul sito e lo iscrive al corso.
* **Inserire nuovi corsi**: L’aggiunta dei nuovi corsi e delle informazioni relative ad essi dovrebbe essere fatta solamente dalla segretaria per evitare confusione. **E modifica dei corsi:** Quindi se un professore decide di cambiare gli orari di un determinato corso deve contattare la segretaria che si occuperà di gestire tale modifica (cosa che penso venga fatta così anche attualmente senza CRM)
* **Ricerca cliente tramite nome e cognome**: Scenario tipico: un cliente chiama la segreteria dell’azienda per ricevere delle informazioni, la segretaria chiedendogli nome e cognome (e chiedendo poi un ulteriore verifica con la mail, per esempio in caso di due persone con lo stesso nome) può vedere la scheda del cliente (solo se è già stato cliente ovviamente) contenente informazioni importanti come il tipo di cliente, che corsi sta frequentando o per quali corsi aveva già preso informazioni.
* **Ricerca clienti di una determinata azienda**: Implementabile tramite una sezione in cui, inserendo il nome dell’azienda, vengono visualizzati tutti i clienti di quell’azienda che hanno avuto contatti con Scuola Etica, con la possibilità di visualizzarne le singole schede.
* **Estrapolazione file CSV**: Si vuole implementare una sezione per estrapolare file in formato CSV contenenti un elenco di mail selezionate secondo parametri che possono essere “quelli che frequentano il corso di…”, “quelli interessati al corso di…”.

Che ruolo ha il docente in tutto questo? Deve avere un suo account sul gestionale? Se ce lo avesse, l’unica funzione che avrebbe a disposizione sarebbe l’inserimento dei dati di un cliente o potenziale cliente. Scenario tipico: il docente sta tenendo il corso di Sicurezza e un allievo gli chiede informazioni sul corso di Marketing, manifestando il desiderio di iscriversi; possibilità 1: il docente entra sul gestionale, anche dal suo cellulare, accede digitando id e password personali, e comincia a compilare la lunghissima form per l’inserimento dei dati del cliente; possibilità 2: il docente entra sul sito (scuolaetica1ss) e compila lui al posto del cliente la richiesta di informazioni con i quattro campi (Nome, telefono, mail, corso interessato) che poi arriva via mail alla segretaria che la gestisce; possibilità 3: il docente risponde all’allievo di entrare sul sito per trovare le informazioni di cui ha bisogno e di compilare il modulo di richiesta informazioni nel caso in cui non le trovasse, in modo che possa essere contattato tempestivamente dalla segretaria, oppure il docente risponde di contattare la segreteria che gli fornirà tutte le informazioni di cui ha bisogno.

**Dubbi riguardanti l’implementazione del CRM:**

* Il docente deve necessariamente avere un account sul gestionale? Per cosa lo utilizza?
* È importante e soprattutto utile contare le persone che arrivano all’azienda tramite il docente?
* Il docente inserisce manualmente sull’interfaccia le richieste di informazioni o le comunica direttamente alla segretaria e delega a lei il lavoro?
* Quante segretarie/utenti gestiranno il CRM?
* Quali dati si vogliono estrapolare per le analisi statistiche? In che formato si vogliono ricevere i dati?
* Il cliente hanno un codice univoco di registrazione?