

da quando c'è

WORLAND CRM ^{in vacanza} non mi stressano più

TEXT Sergio Matteoni

Il modello aziendale in cui il titolare sa tutto di tutti ed è il **Deus ex Machina** che interviene nella risoluzione dei problemi come un attore del tragediografo greco Euripide sta finendo, la realtà è che oggi siamo circondati da informazioni dalla natura veloce e mutevole a causa della tecnologia che pervade ogni

Dalla conoscenza profusa a quella diffusa

angolo di vita quotidiana. Ciò ha modificato sensibilmente il modo di lavorare in azienda. Lavorare in un team richiede che più persone collaborino per un fine comune, ognuno con responsabilità e competenze diverse. Questo significa spesso avere la capacità di comunicare con chi ha una cultura ed un gergo diversi per trovare soluzione ai problemi che toccano tutti ma in modo diverso. È Sempre più necessario interfacciarsi con collaboratori che operano in ambiti dissimili, su aree geografiche lontane, con altri fusi orari, distanti migliaia di Km. La necessità sempre più sentita da tutti è quella di essere "connessi" in tempo reale con i propri colleghi, di poter rispondere al cliente come una entità unica azien-



dale e non più come il sig. Rossi o Verdi. Se un dato cliente è seguito costantemente dal sig. Verdi ma questo è in ferie, gli affari che intercorrono tra l'azienda ed il cliente stesso non devono subire

nessun disagio. Il cliente deve percepire che l'azienda è tutta a sua disposizione e non solo il sig. Verdi. È finita l'era della conoscenza profusa ed è nata l'era della conoscenza diffusa. Per

riuscire a stare sul mercato ed a migliorare il nostro business dobbiamo usare la tecnologia che ci permette di essere "connessi" in tempo reale con i nostri collaboratori anche quando non siamo in ufficio, che ci permette di condividere migliaia di informazioni con gli altri senza essere disturbati quando siamo in ferie o ci riposiamo (pensiamo ai fusi orari), che ci permette di risolvere i problemi rapidamente e di gestire le nuove opportunità con una velocità mai conosciuta (pensiamo alle richieste di informazioni sui nostri prodotti che ci arrivano via WEB direttamente sul nostro telefonino). **Questi strumenti che si possono identificare in Notebook, iPad, TabletPC, Smartphone etc.** sono in crescita continua, e non solo perché sono di moda ma anche perché migliorano il nostro business. **I software di CRM (Customer Relationship Management)** per gestire la clientela e l'organizzazione aziendale **si stanno diffondendo sempre più velocemente, e sfruttano sempre più gli strumenti tecnologici suddetti per farci aumentare il nostro fatturato e migliorare il nostro modo di lavorare.** Secondo una ricerca

di IDC (International Data Corporation) solo il mercato degli Smartphone avrà una crescita stimata nel 2011 del 24,5% e secondo le proiezioni tale crescita tenderà a rallentare solo entro la fine del 2014. Ci stiamo avvicinando al periodo estivo, tra poco inizieremo ad usufruire in maniera pianificata, in base alle esigenze aziendali, un po' di meritato riposo e l'incubo che si riproporrà sarà sempre quello di essere disturbati mentre siamo sotto l'ombrellone, o al fresco in montagna. **Lo scenario tradizionale prevede che ci arrivi una comunicazione sul nostro**



telefonino con cui ci chiedono di fare una telefonata per risolvere una questione o di rispondere ad una e-mail urgente per dei chiarimenti da dare ad un collaboratore oppure ad un cliente. **Con l'utilizzo delle nuove tecnologie abbinate ai software di CRM è possibile evitare tutto questo in almeno 8 casi su 10** in quanto tutte le informazioni inerenti al cliente sono attaccate alla scheda del cliente, tutto gira intorno al Nominativo stesso ed è fruibile in varie maniere in base al contesto (Smartphone, iPad, Netbook, PC, WEB). **I quesiti sui nostri prodotti** o su come gestire alcune questioni particolari, pagamenti, sconti, etc, **sono inseriti in un database aziendale**, sempre gestito dal CRM, comunemente **chiamato "Knowledge base aziendale"**, così tutti coloro che sono autorizzati possono accedervi ed attingere alle informazioni ricercate come se interloquissero davvero con il Deus Ex Machina della tragedia Greca. Ci sarà sempre bisogno di noi umani ma quando è possibile e ci conviene perché non farci dare una mano dalle macchine?

WORKLAND CRM
Via Pacinotti, 2 - S. Croce sull'Arno (PI)
Tel. 0571.366980-367749
Fax 0571.367755
www.worklandcrm.it

NOVITÀ per le imprese della Regione Toscana:
contributi a fondo perduto per l'acquisizione di consulenza per l'innovazione organizzativa e di soluzioni per il recupero di competitività