



**Il CRM che fa crescere  
il tuo business**





## Cos'è?

Un CRM (Customer Relationship Management) è uno strumento in grado di aiutare le aziende e i professionisti a gestire nel migliore dei modi le relazioni con prospect e clienti.

Puffin CRM permette di coordinare l'insieme di attività e processi di analisi, gestione e continuo miglioramento delle relazioni con i clienti, oltre a tenere sotto controllo l'evoluzione dei rapporti con lead e prospect.

Una soluzione tecnologica, fruibile in Cloud, completa di tutti gli strumenti e delle funzionalità necessarie a relazionarsi con i propri clienti in qualsiasi fase dei processi di marketing, vendita e assistenza.

## Vantaggi

- ✓ Accessibilità e sicurezza dei dati aziendali
- ✓ Gestione efficiente dei contatti (Sia lead che prospect)
- ✓ Ottimizzazione e miglioramento dei processi interni
- ✓ Aumento delle vendite
- ✓ Fidelizzazione dei clienti (customer experience eccellente)
- ✓ Aumento produttività collaboratori
- ✓ Riduzione dei costi di gestione
- ✓ Vantaggio strategico e competitivo



## A cosa serve?

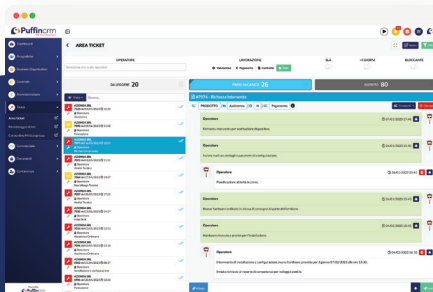
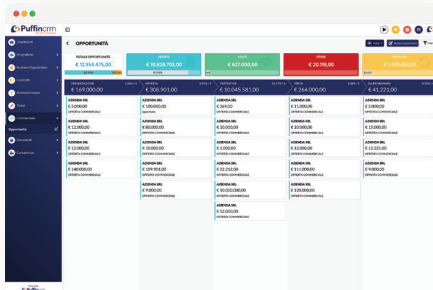
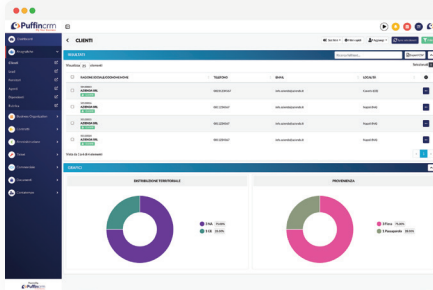
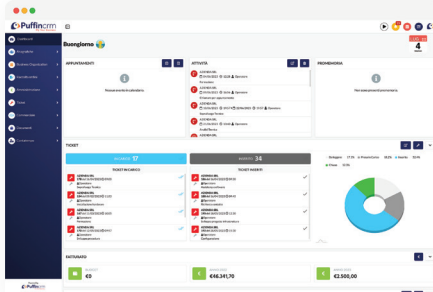
Puffin CRM ti permette di organizzare i dati di clienti, contatti commerciali, prodotti e team di vendita e supporto.

In questo modo hai sempre a disposizione una lettura completa, sia in termini quantitativi che qualitativi, dell'andamento delle attività commerciali, di marketing e di assistenza clienti.

Con Puffin CRM puoi anche gestire i contatti, generare offerte commerciali, erogare servizi post vendita dedicati e di qualità.

Inoltre, è possibile condividere con il proprio staff contenuti di comune interesse, impostare promemoria e alert per agenti e commerciali, al fine di gestire le opportunità di vendita in maniera puntuale e tempestiva.





# FUNZIONALITÀ



Lead & Clienti



Comunicazioni & Notifiche



Planning & Attività



Marketing & Automazioni



Opportunità commerciali



Catalogo prodotti



Ticketing & Assistenza



Contratti & Fatturazione



Area clienti (MyPuffinCRM)



PRE SALES

# Vendere è il primo obiettivo per la tua azienda



## Lead e Clienti

Puffin CRM permette di profilare clienti e lead in modo intelligente creando categorie di reale interesse per la tua azienda e i suoi reparti. Puoi scegliere di segmentare il database tramite campi personalizzati, sempre sincronizzati con il gestionale aziendale e ricavare target raffinati, a cui indirizzare comunicazioni mirate. Ogni anagrafica può essere abbinata a diversi agenti o operatori, permettendo di decidere quale utente può visualizzare determinati dati. Grazie alle informazioni raccolte su lead e clienti puoi concentrarti sull'offerta di servizi migliori e su attività di vendita più efficaci.



## Opportunità commerciali

Ottimizza il tuo processo di vendita con Puffin CRM. Puoi definire le fasi della tua pipeline e le azioni necessarie per ogni stato di un lead o cliente. Inoltre, per ogni contatto nel CRM, hai la possibilità di pianificare attività come telefonate, email, SMS e riunioni. Gestisci in modo innovativo e performante i tuoi preventivi e ordini, e condividi facilmente ogni informazione commerciale con clienti e colleghi. Tieni traccia dell'avanzamento delle trattative commerciali e migliora la collaborazione tra i vari team.



## Marketing automation

Grazie al nostro modulo di marketing automation, potrai gestire e automatizzare facilmente le tue campagne di marketing attraverso diversi canali, inclusi e-mail, social media, dispositivi mobile, pubblicità online, e-commerce e molto altro. Il nostro plug-in per marketing automation consente uno scambio di dati fluido, integrandosi con la soluzione "tutto in uno" che ti permette di creare e automatizzare customer experience personalizzate. Fai crescere la tua attività con campagne mirate ed efficaci, senza dover gestire manualmente ogni singolo processo.



## Strumenti per agenti e commerciali

Puffin CRM offre anche degli strumenti appositamente studiati per semplificare il lavoro del personale di vendita. Agenda condivisa e collegata a Google Calendar, gestione dei promemoria e dei task da eseguire: sono solo alcuni degli strumenti che consentono agli agenti di lavorare sempre su dati aggiornati e condivisi con il resto dell'azienda. L'accesso immediato a tutte le informazioni aziendali presenti nel CRM o nell'ERP, permette ai tuoi agenti di gestire i clienti nel migliore dei modi e di chiudere le trattative nel minor tempo possibile.

## POST SALES

# Servizi post vendita di alta qualità



### **Ticket di assistenza**

Soddisfare le aspettative di un cliente, significa consolidare il rapporto di fiducia che ha con l'azienda. Grazie a Puffin CRM puoi monitorare e gestire ogni ticket di assistenza, fornire risposte rapide, condividere documenti e video. Con i sistemi di notifica (SMS, email e notifiche push) aggiorni in tempo reale i tuoi clienti su ogni nuova attività o stato di avanzamento. Tutte le interazioni tra membri del team e clienti vengono riportate in un unico pannello, così ogni utente del CRM è aggiornato sullo stato del ticket.



### **Monitoraggio risorse**

Le risorse della tua azienda potranno utilizzare una serie di strumenti messi a disposizione da Puffin CRM con l'obiettivo di facilitare processi lavorativi e ottenere informazioni immediate su attività assegnate per lavorare meglio e ridurre i costi. Puoi controllare e monitorare per ogni singola risorsa e/o collaboratore le attività svolte, le spese sostenute e i km percorsi, per un rapido ed immediato controllo e una facile riconciliazione. Così come le attività svolte in un determinato periodo, per uno specifico cliente o pre un determinato prodotto.



### **Contratti e fatturazione**

Puffin CRM ti offre la possibilità di gestire ogni tipo di contratto in modo completo ed efficiente. Potrai gestire i rinnovi, calcolare automaticamente i ratei e automatizzare il processo di fatturazione. Qualsiasi variazione sul contratto sarà riportata in un registro variazioni, garantendo una tracciabilità completa. Inoltre, i servizi attivati per ciascun cliente e specificati nel contratto saranno visibili anche al tuo reparto tecnico, assicurando che il team di assistenza possa erogare servizi tempestivi e adeguati.



### **Area clienti (MyPuffinCRM)**

Il portale cliente è stato progettato con elevati standard di sicurezza per garantire un accesso protetto alle informazioni personali. Offre diversi servizi, tra cui l'inserimento di ticket, il monitoraggio delle attività e la consultazione di contratti e fatture. Grazie a Puffin CRM, ogni cliente può accedere a un'area riservata dove ricevere comunicazioni, gestire autonomamente le interazioni con la tua azienda e accedere a tutti i tuoi servizi.



## BUSINESS ORGANIZATION

# Comunicazione, condivisione e controllo a servizio della tua azienda

---



### Risorse e condivisione

Sono tanti gli strumenti condivisi di Puffin CRM che migliorano lo scambio di informazioni tra componenti del team e clienti. Schede tecniche personalizzate, planning condiviso con interfaccia user-friendly e visualizzazione giornaliera, settimanale o mensile. Dal planning puoi inserire memo, scadenze e attivare messaggi automatici come promemoria, sia per il tuo team che per i tuoi clienti.



### Controllo e performance del team

Ogni operatore che utilizza Puffin CRM può inserire una rendicontazione giornaliera delle attività eseguite, eventuali permessi o ferie. Informazioni che consentono di avere grafici e report dettagliati sulle performance generali del tuo team.



### Webmail

Collega la tua casella di posta elettronica a Puffin CRM in modo da poter centralizzare le comunicazioni e organizzare il tuo lavoro da un unico strumento. Grazie all'integrazione della casella di posta puoi creare un'opportunità commerciale o aprire un ticket contestualmente alla ricezione di un'email.

## PLUGIN & SECURITY

# Integrazione e sicurezza: le basi per una crescita sostenibile

---



### Integrazioni & modulistica personalizzata

Con Puffin CRM puoi connetterti facilmente a servizi di terze parti. Avrai la possibilità di inviare SMS, integrarti con Google Workspace (Gmail, Calendar, Google Authenticator) e utilizzare la funzione di "arricchimento anagrafica" per creare nuovi clienti. Inoltre, potrai integrare il mondo Office, sfruttando template personalizzati per automatizzare documenti gestionali (Preventivi, ordini, fatture, contratti, rapportini ecc).



### WebApi Passepartout Mexal

Puffin CRM è integrato nativamente a Mexal, il software aziendale completo di tutte le funzioni per la gestione di contabilità, magazzino e produzione. In questo modo il CRM si arricchisce di tutti i dati gestiti dall'ERP e resta in costante sincronizzazione per offrire al personale di vendita e assistenza, informazioni sempre precise e aggiornate.



### Cloud by AWS

La sicurezza dei tuoi dati e delle informazioni dei tuoi clienti sono la cosa più importante. Puffin CRM è ospitato su Cloud AWS (Amazon Web Services) e gode di un'infrastruttura protetta e affidabile, in linea con i più recenti standard di sicurezza informatica.



Integrazione con  
**PASSEPARTOUT**  
Software e servizi gestionali

Sicurezza dei dati  
**aws**



Migliora l'organizzazione della tua impresa e automatizza i processi di vendita e assistenza con Puffin CRM.



**TOP SOFT S.r.l.**  
P.IVA 10363291211  
Falansterio Community Hub  
Via Antiniana, 65 80078 Pozzuoli (NA)



081 595 30 28



info@puffincrm.it



www.puffincrm.it