



## Player

Player è la soluzione CRM di Wolters Kluwer Italia che permette di gestire in modo organizzato e strutturato informazioni e processi aziendali. Player permette di tracciare, organizzare, rintracciare e condividere tutte le informazioni inerenti le attività svolte che costituiscono un patrimonio di fondamentale importanza per l'azienda.

## A chi si rivolge

Alle aziende che vogliono gestire in modo puntuale tutte le informazioni legate ai propri clienti, ai potenziali clienti, alle attività che vengono realizzate per migliorare la qualità dei servizi pre e post vendita.

## Vantaggi

**Condivisione:** Player è lo strumento ideale per condividere informazioni ed attività che normalmente sono utili a persone diverse tutto disponibile in un unico strumento (Riferimenti utili, documenti necessari per conoscere tutto di un cliente, attività svolte per un determinato contatto)

**Tracciabilità:** grazie a Player è possibile tracciare e rintracciare tutte le attività ed iniziative svolte per cliente o per un potenziale cliente.

**Efficienza:** dati ed informazioni recuperabili in poco tempo perché sono stati organizzati, tracciati, identificati. Recuperare tutta la storia di un soggetto o di un contatto sarà facile ed immediato.

**Immediatezza:** Player è uno strumento per la gestione di processi; è già predisposto per la gestione delle principali attività aziendali come la forza vendite, le attività di marketing, le non conformità, il recupero crediti... senza perdere in ogni caso la sua massima flessibilità ed adattabilità. Con Player è possibile impostare i processi rispetto alle esigenze proprie di ogni azienda.

**Player per la gestione delle attività di direct marketing:** Player permette di creare gruppi di contatti profilati per poter effettuare campagne di marketing specifiche; inviare comunicazioni ai propri clienti o potenziali e, grazie al mail tracking, tracciare l'interesse mirato di ciascun utente.

**Player per la gestione della forza vendita** permette di organizzare tutte le attività che vengono fatte nei confronti di un potenziale cliente, dal primo contatto al momento in cui si trasforma in cliente vero e proprio. Grazie a Player è possibile gestire l'agenda degli agenti, verificare quante visite commerciali sono state fatte, archiviare le proposte e le offerte, fare analisi per stimare la chiusura positiva delle trattative aperte.

**Player per la gestione delle fiere:** partecipare ad una fiera è un impegno molto importante per le aziende sia prima che durante la manifestazione. Grazie a Player è possibile registrare chi ha ricevuto gli inviti, chi ha effettivamente partecipato, raccogliere i nominativi di chi si è presentato direttamente allo stand... il tutto finalizzato a verificare i risultati raccolti.

**Player per la gestione delle non conformità:** grazie a Player è possibile tracciare tutte le segnalazioni di non conformità ricevute dei propri clienti e le risposte date; verificare in modo immediato il processo di gestione di ogni singola segnalazione.

**Player per la gestione dell'assistenza ai propri clienti:** l'assistenza post vendita riveste un ruolo importantissimo nella gestione della relazione con il cliente. Player è lo strumento per tracciare e rintracciare le richieste ricevute assegnando a ciascuna di essere un codice univoco (ticket). È possibile rintracciare sempre le risposte date a ciascuna richiesta. È possibile verificare costantemente i tempi di risposta dell'assistenza, gli operatori che sono intervenuti, la soddisfazione del cliente.

**Player per il recupero dei crediti:** tutte le attività effettuate per la gestione di questa funzione cruciale sono segnate e ordinate in Player; non si corre più il rischio di chiamare o sollecitare lo stesso cliente due volte per lo stesso motivo. Player permette di impostare dei promemoria che ricordano agli operatori le attività che devono essere fatte, monitorare l'avanzamento del processo di recupero del credito.

**Player Web:** è possibile accedere ai propri dati ed attività registrati in Player anche in situazioni di mobilità, semplicemente disponendo di una connessione internet.

Sarà facile accedere ai contatti, alle anagrafiche, vedere gli appuntamenti e le attività stabilite, vedere le analisi impostate...