SOCIAL CRM

CRMpartners
Customer Care Solutions

People have the Power

Facciamo un passo indietro…

Si inizia a parlare di **CRM** verso la metà degli anni ’90 con Siebel, software house nel campo di sistemi informativi.

Il termine subirà poi una **rinascita** (almeno teorica) con l’accostamento della parola **#Social**.

CRMpartners
Customer Care Solutions

Evolution of CRM to SCRM

2010
Chess Media
Group

CRM		SOCIAL CRM
assigned departments	WHO	everyone
company defined process	WHAT	customer defined process
business hours	WHEN	customer sets the hours
defined channels	WHERE	customer-driven dynamic channels
transaction	WHY	interaction
inside out	HOW	outside in

Il CRM non è sinonimo di software

L'errore più comune delle aziende è di avvicinarsi al CRM con un **approccio estremamente tecnocentrico.**

Mentalità

Cultura aziendale

Attitude

CRM

Strategia vincente

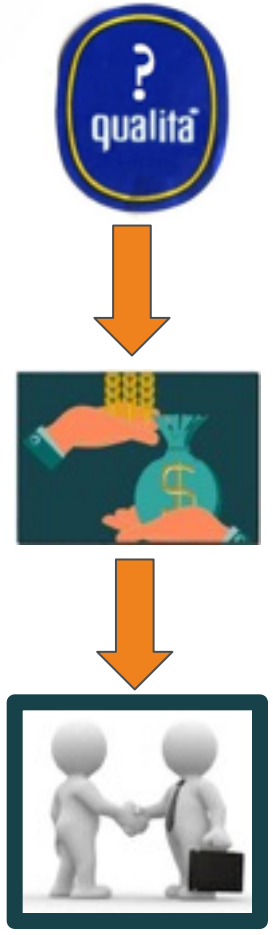
Total involvement

Customer oriented

CRMpartners
Customer Care Solutions

Dal Bollino Blu al Marketing transazionale al Marketing One to One

Le radici più recenti del CRM e del sCRM affondano nel **Marketing Relazionale** delle scuole nordeuropee e nordamericane.



Volendo guardare più lontano , invece, troviamo i vari modelli **qualità** focalizzati sulla **Customer Satisfaction**, ma che nel concreto non hanno portato a **nulla,** o quasi, in termini di processi organizzativi e customer experience se non ad un bollino blu che sapeva poco di orientamento customer-centric.

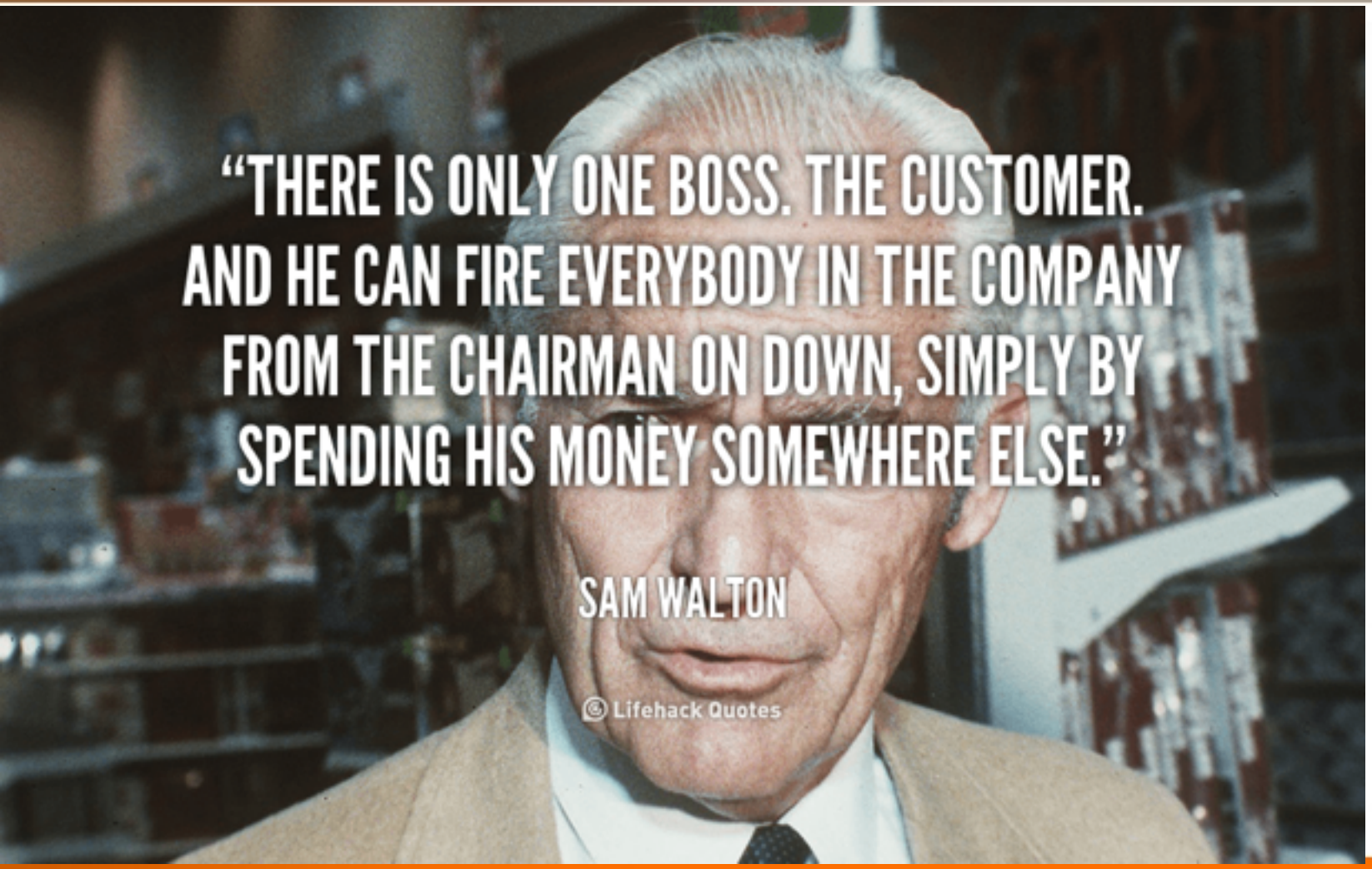
CRMpartners
Customer Care Solutions

EFFICIENT and STRONG CRM

- Monitoraggio in tempo reale del comportamento dei propri clienti sui Social Network
- Capacità di tracciare e rispondere, attraverso una stessa piattaforma, a richieste provenienti da ogni Social
- Utilizzo di automazioni su misura delle le proprie esigenze e di quelle dei clienti

CRMpartners
Customer Care Solutions

SOCIAL : There is only one Boss!



Con la diffusione dei social il **pensiero condiviso** di uno può divenire ben presto quello **mainstream.**

CRMpartners
Customer Care Solutions

Zara sotto accusa dal Web

Pepe the Frog, Zara, il nazismo e la censura | Artribune
www.artribune.com › progetto › moda ▾
6 giorni fa - Yimeisgreat, capsule collection **Zara** - la minigonna con **Pepe** the Frog ... La **rana** l'aveva in realtà inventata nel 2005 Mat Furie: era uno dei ...

Zara ritira gonna dalla nuova collezione, sotto accusa le rane "razziste ...
www.ilprimatonazionale.it/.../zara-ritira-gonna-dalla-nuova-collezione-sotto-accusa-le... ▾
25 apr 2017 - Psicosi antirazzista: **Zara** ritira una gonna con disegnata una **rana** che somiglia a '**Pepe** the frog', meme diventato virale durante le ...

Zara ritira dai negozi la minigonna con la rana il disegno ricorda un ...
donna.fanpage.it/zara-ritira-dai-negozi-la-minigonna-con-la-rana-il-disegno-ricorda-u... ▾
★★★★☆ Valutazione: 3,8 - 408 voti
24 apr 2017 - **Zara** è finito ancora una volta al centro delle polemiche. ... **Zara** ha deciso di vendere una minigonna con l'immagine di "**Pepe** the frog"?".

Una rana ultraderechista obliga a Zara a retirar del catálogo una de ...
www.eldiario.es/.../ultraderechista-Zara-retirar-catalogo-faldas_... ▾ Traduci questa pagina

CRMpartners
Customer Care Solutions

Cosa evoca oggi questo brand?
UNITED

If we cannot beat our competitors,
we beat our customers.
UNITED
别人打五折，我们打骨折

Social Power to the People

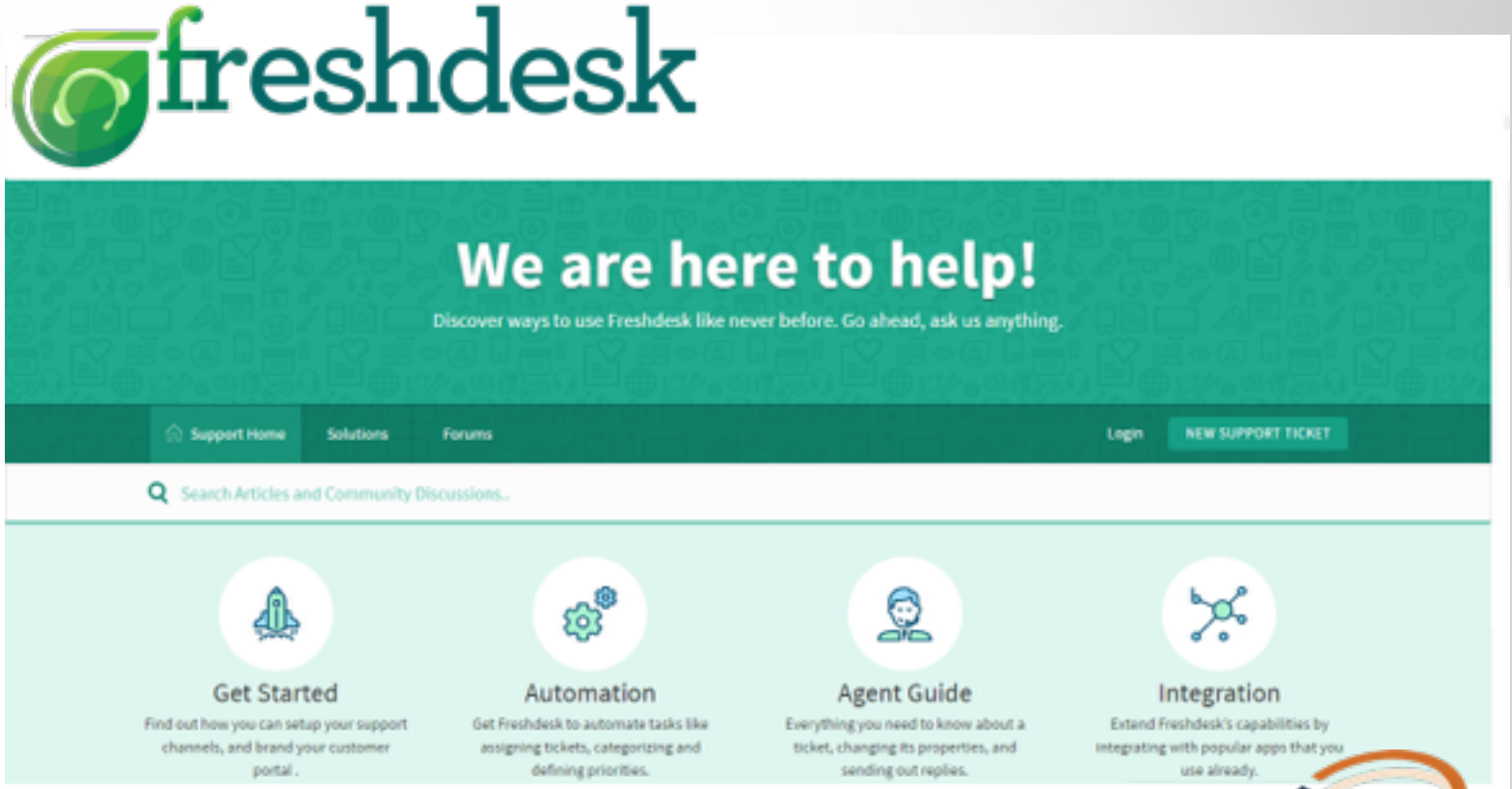
Freshdesk: il social care diventa realtà

Freshdesk è la storia di un lungo viaggio,

di un televisore rotto,

di un problema…

e di una **grande soluzione!**



CRMpartners
Customer Care Solutions

Mare Social

Mare ricco di **opportunità** in grado di cullare fino alle sponde del **successo** le aziende che riescono a:

- **Pianificare** dettagliatamente la rotta
- **Sfruttare** i giusti venti guardando sempre al futuro
- Possedere le **conoscenze** necessarie per poter navigare a lungo ed efficacemente.

CRMpartners
Customer Care Solutions

Social Enterprise > Social CRM

- L'INTERA AZIENDA IN RETE

- Credits: Accenture

The Social Enterprise of the Future

ZOHO CRM: UN CRM A 360°

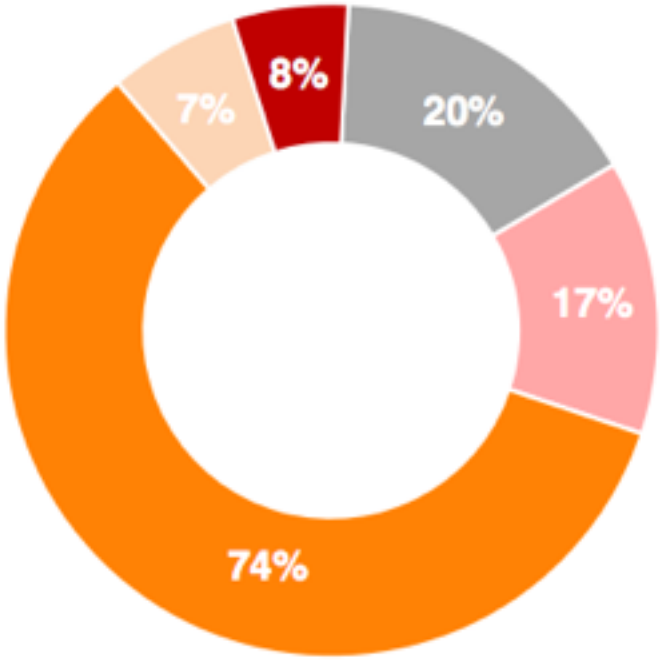
- Multichannel
- Sales Performance
- Automation
- CRM on the go
- Extend and Customize
- Sales Productivity

ZOHO

CRMpartners
Customer Care Solutions

Customers have Social Power!

Social CRM: quale definizione ne daresti?



- Gestione dei contenuti e della presenza sui social media della propria azienda
- Assistenza ai propri clienti tramite i canali social
- Strategia che consente di generare con i social network contatti e opportunità per il marketing e per le vendite
- Applicativo che consente di integrare al proprio CRM i dati di fan e followers
- Non saprei

Osservatorio CRM & SOCIAL CRM 2017

CRMpartners
Customer Care Solutions