

Presentazione portale CRM per Mediatori Creditizi **<http://demo.egoagosys.com/credit>**

1 Premessa

Egoagosys srl implementa applicazioni scalabili, affidabili e sicure, basate sulle nuove tecnologie che sfruttano il WEB per ridurre i costi e gli investimenti IT.

Un esempio di soluzioni realizzate per alcuni importanti clienti del settore del credito:

1. Applicazione Call Center per la Gestione ed Archiviazione sicura dei Dati anagrafici dei Clienti (IBL BANCA);
2. Tools per la gestione delle Attività di Back Office e per la lavorazione delle pratiche di Finanziamento dei Clienti (IBL BANCA);
3. Portale documentale per la gestione automatica e digitalizzata dei fax e dei documenti aziendali (BCC di Roma);
4. Portale CRM per la Gestione delle comunicazioni verso i clienti con logica multicanale sfruttando email, SMS, fax, telefono (IBL BANCA).

2 Il portale di CRM

Il sistema è basato su concetti evoluti e su metodologie consolidate nell'ambito dello sviluppo di piattaforme di gestione dei Clienti, individuati come sistemi CRM (Customer Relationship Management).

Ma che cos'è il CRM?

- ❑ Soluzioni metodologiche e tecnologiche per automatizzare i processi di business che prevedono il contatto diretto con il Cliente (CRM operativo).
- ❑ Procedure e strumenti per migliorare la conoscenza del Cliente attraverso l'estrazione di dati dal CRM operativo, la loro analisi e lo studio revisionale sui comportamenti dei clienti stessi (CRM analitico).
- ❑ Metodologie e tecnologie integrate con gli strumenti di comunicazione (telefono, fax, SMS, e-mail, etc.) per gestire il contatto con il Cliente (CRM collaborativo).

Lo sviluppo di sistemi basati su un'evoluzione del concetto di CRM, attraverso un'attenta analisi del settore di riferimento ci consente di offrire un valore aggiunto nelle attività di gestione delle relazioni con i Clienti.

Per illustrare le principali funzionalità disponibili, nelle prossime pagine, immaginiamo una breve presentazione delle attività tipiche che possono essere effettuate sul sistema che vi proponiamo.

3 CRM verticale per mediatori creditizi

La soluzione che proponiamo oggi è stata pensata, ideata e sviluppata con aziende leader del settore della mediazione creditizia e società finanziarie.

La nostra soluzione facilita la gestione della **fase istruttoria** per il prodotto finanziario (prestito, cessione, mutuo,...), favorendo l'analisi in relazione a:

1. Situazione Debitoria/Finanziaria;
2. Calcolo del Potenziale del Cliente;
3. Gestione Anagrafica distinta per Cliente, Coobbligati/Garanti;

Il sistema prevede un Workflow specifico per la richiesta documenti al cliente (certificati di stipendio etc.) con gestione degli alert impostati sulla scadenza dei certificati forniti dai clienti.

Dopo avere inserito tutte le voci, relative alla posizione debitoria, si delinea il quadro finanziario del cliente automatizzando la gestione della fase istruttoria, riducendo il tempo per la gestione della pratica.

3.1 Gestione della Fase di contatto

E' possibile utilizzare il sistema in pochi minuti, per:

1. Raccogliere un gran numero di informazioni importanti sul reddito disponibile, sulla posizione debitoria;
2. Dare subito risposte professionali ai clienti su rate, calcoli debiti residui.
3. Fissare un appuntamento in filiale tramite l'agenda on-line della filiale.
4. Gestire al meglio al fase **Istruttoria** garantendo il massimo dell'efficienza.
5. Costituire una base dati strutturata dei clienti per pianificare future campagne di comunicazione mirate e profilate sui loro dati di reddito disponibili sul sistema.



L'operatore di Call Center ha poco tempo per raccogliere le informazioni del Cliente, necessarie per avviare la procedura. La nostra soluzione facilita la gestione della fase istruttoria.

Home Page personalizzate, in funzione del profilo utente

La piattaforma prevede diversi utenti che possono accedere al sistema. Ogni utente è associato ad uno dei profili che possono essere configurati dall'amministratore del sistema, senza modificare il software. I profili vengono definiti per offrire la visibilità sui dati del data base in funzione del ruolo ricoperto nell'organizzazione.

E' possibile gestire la visibilità dei clienti tenendo conto delle gerarchie delle strutture operative. Ad esempio gli operatori di call center esterni potranno vedere solo i clienti da loro inseriti, mentre livelli più alti (se opportunamente abilitati) avranno la visibilità su tutti i clienti.

Home page

ASS. TKT ID	Cliente	Provincia Contatto	Attività	Tipo Attività	Dt. Apertura	Assegnato a	Motivo Richiesta	Esito
TC3068A4	DE GREGORIO ANNA MARIA	Roma	DIPENDENTE INDETERMINATO	PRIVATO	18/07/2008 09:56		Richiesta info cliente/terzi	Richiesta eseguita
T80BEACC	DERRADJI MOHAMMED FAROUK	Milano	DIPENDENTE INDETERMINATO	PRIVATO	10/07/2008 16:18	BENIAMINO DI MUZIO	Comunicazione del cliente	Richiesta eseguita
TC42C6A0					18/07/2008 10:32		Richiesta info cliente/terzi	Richiesta eseguita
T9850BE3	di franco antonio	Napoli	DIPENDENTE INDETERMINATO	PUBBLICO	14/07/2008 16:27		Richiesta info amm.ne	Richiesta eseguita
TB34604A		Catania			18/07/2008 18:06		Richiesta info cliente/terzi	Richiesta eseguita
TB70CD83	SASSO FRANCESCO	Napoli	DIPENDENTE INDETERMINATO	PRIVATO	17/07/2008 10:23		Richiesta info cliente/terzi	Richiesta segnalata
TBDFEF10	GHLARDUCCI MARIA	Massa-Carrara	AUTONOMO	COMMERCIANTE	17/07/2008 16:11		Richiesta info cliente/terzi	Richiesta eseguita
T9A3AF17		Bari			14/07/2008 18:11		Richiesta info cliente/terzi	Richiesta eseguita
TAS48E3C	AUTERI GAETANO	Verona	DIPENDENTE INDETERMINATO	PRIVATO	15/07/2008 16:27		Richiesta info cliente/terzi	Richiesta non eseguita
TB180F99	CARMICIANO MARIA	Milano	DIPENDENTE INDETERMINATO	PRIVATO	16/07/2008 16:25	EMILIANA CALABRESE	Richiesta info cliente/terzi	Richiesta eseguita
TAB48138	PROVA PROVAC	Massa-Carrara			15/07/2008 19:28		Richiesta Finanziamento	Inviata Segnalazione a Ufficio Mutui

Attività in scadenza

<< Indietro (0 - 0 di 0) >>

Nome Cliente Tipologia Stato Priorità Assegnato

>>>

<<<

<<< Indietro (0 - 0 di 0) >>>

Data Ora Cliente Tel. casa Tel. uff Coll. Tipo Struttur

>>>

<<<

<<< Indietro (0 - 0 di 0) >>>

>>>

<<<

<<< Indietro (0 - 0 di 0) >>>

>>>

<<<

<<< Indietro (0 - 0 di 0) >>>

>>>

<<<

<<< Indietro (0 - 0 di 0) >>>

>>>

<<<

<<< Indietro (0 - 0 di 0) >>>

>>>

<<<

<<< Indietro (0 - 0 di 0) >>>

>>>

<<<

<<< Indietro (0 - 0 di 0) >>>

>>>

<<<

<<< Indietro (0 - 0 di 0) >>>

>>>

<<<

<<< Indietro (0 - 0 di 0) >>>

>>>

<<<

<<< Indietro (0 - 0 di 0) >>>

>>>

<<<

<<< Indietro (0 - 0 di 0) >>>

>>>

<<<

<<< Indietro (0 - 0 di 0) >>>

>>>

<<<

<<< Indietro (0 - 0 di 0) >>>

>>>

<<<

<<< Indietro (0 - 0 di 0) >>>

>>>

<<<

<<< Indietro (0 - 0 di 0) >>>

>>>

<<<

<<< Indietro (0 - 0 di 0) >>>

>>>

<<<

<<< Indietro (0 - 0 di 0) >>>

>>>

<<<

<<< Indietro (0 - 0 di 0) >>>

>>>

<<<

<<< Indietro (0 - 0 di 0) >>>

>>>

<<<

<<< Indietro (0 - 0 di 0) >>>

>>>

<<<

<<< Indietro (0 - 0 di 0) >>>

>>>

<<<

<<< Indietro (0 - 0 di 0) >>>

>>>

<<<

<<< Indietro (0 - 0 di 0) >>>

>>>

<<<

<<< Indietro (0 - 0 di 0) >>>

>>>

<<<

<<< Indietro (0 - 0 di 0) >>>

>>>

<<<

<<< Indietro (0 - 0 di 0) >>>

>>>

<<<

<<< Indietro (0 - 0 di 0) >>>

>>>

<<<

<<< Indietro (0 - 0 di 0) >>>

>>>

<<<

<<< Indietro (0 - 0 di 0) >>>

>>>

<<<

<<< Indietro (0 - 0 di 0) >>>

>>>

<<<

<<< Indietro (0 - 0 di 0) >>>

>>>

<<<

<<< Indietro (0 - 0 di 0) >>>

>>>

<<<

<<< Indietro (0 - 0 di 0) >>>

>>>

<<<

<<< Indietro (0 - 0 di 0) >>>

>>>

<<<

<<< Indietro (0 - 0 di 0) >>>

>>>

<<<

<<< Indietro (0 - 0 di 0) >>>

>>>

<<<

<<< Indietro (0 - 0 di 0) >>>

>>>

<<<

<<< Indietro (0 - 0 di 0) >>>

>>>

<<<

<<< Indietro (0 - 0 di 0) >>>

>>>

<<<

<<< Indietro (0 - 0 di 0) >>>

>>>

<<<

<<< Indietro (0 - 0 di 0) >>>

>>>

<<<

<<< Indietro (0 - 0 di 0) >>>

>>>

<<<

<<< Indietro (0 - 0 di 0) >>>

>>>

<<<

<<< Indietro (0 - 0 di 0) >>>

>>>

<<<

<<< Indietro (0 - 0 di 0) >>>

>>>

<<<

<<< Indietro (0 - 0 di 0) >>>

>>>

<<<

<<< Indietro (0 - 0 di 0) >>>

>>>

<<<

<<< Indietro (0 - 0 di 0) >>>

>>>

<<<

<<< Indietro (0 - 0 di 0) >>>

>>>

<<<

<<< Indietro (0 - 0 di 0) >>>

>>>

<<<

<<< Indietro (0 - 0 di 0) >>>

>>>

<<<

<<< Indietro (0 - 0 di 0) >>>

>>>

<<<

<<< Indietro (0 - 0 di 0) >>>

>>>

<<<

<<< Indietro (0 - 0 di 0) >>>

>>>

<<<

<<< Indietro (0 - 0 di 0) >>>

>>>

<<<

<<< Indietro (0 - 0 di 0) >>>

>>>

<<<

<<< Indietro (0 - 0 di 0) >>>

>>>

<<<

<<< Indietro (0 - 0 di 0) >>>

>>>

<<<

<<< Indietro (0 - 0 di 0) >>>

>>>

<<<

<<< Indietro (0 - 0 di 0) >>>

>>>

<<<

<<< Indietro (0 - 0 di 0) >>>

>>>

<<<

<<< Indietro (0 - 0 di 0) >>>

>>>

<<<

<<< Indietro (0 - 0 di 0) >>>

>>>

<<<

<<< Indietro (0 - 0 di 0) >>>

>>>

<<<

<<< Indietro (0 - 0 di 0) >>>

>>>

<<<

<<< Indietro (0 - 0 di 0) >>>

>>>

<<<

<<< Indietro (0 - 0 di 0) >>>

>>>

<<<

<<< Indietro (0 - 0 di 0) >>>

>>>

<<<

Schermata di esempio per il profilo che gestisce gli appuntamenti in filiale dei Clienti

egoagossys CRM

Home [Clienti](#) [Attività](#) [Contatti](#) [Ticket](#) [Agenda](#) [Logout](#)

Utente Collegato: OP_FILIALE

Ticket Filiale

ASS. TICKET ID	Cliente	Provincia Contatto	Attività	Tipo Attività	Dt. Apertura	Assegnato a	Motivo Richiesta	Esito
TC19363B	SAPONARO TOMMASO	Bari	DIPENDENTE INDETERMINATO	PRIVATO	18/07/2008 08:03		Richiesta Finanziamento	Fissazione App in Filiale
TBFC66A3	DI STAZIO ANTONIO	Benevento	AUTONOMO	COMMERCIANTE	17/07/2008 17:53		Richiesta Finanziamento	Richiesta Documentazione
TBF53354	LA TORRE ROBERTO	Foggia	DIPENDENTE ATIPICO		17/07/2008 17:26		Richiesta Finanziamento	Non Lavorabile
TBF24AEF	POPOLIZIO MICHELE	Bari	DIPENDENTE INDETERMINATO	STATALE	17/07/2008 17:18		Richiesta Finanziamento	Non Lavorabile
TBCF480B	CAMPANELLA MARIA ROSARIA	Bari	PENSIONATO	INVALIDITA	17/07/2008 15:07		Richiesta Finanziamento	Non Lavorabile
TB927C3F		Bari			17/07/2008 11:47		Richiesta Finanziamento	Documentazione
TB3A8BE9		Bari			16/07/2008 18:25		Richiesta Finanziamento	Fissazione App in Filiale
TA9FA12D	mastrovito giovani	Benevento	AUTONOMO	COMMERCIANTE	16/07/2008 09:31		Richiesta Finanziamento	Documentazione
T9D97CC2	DI SANTO GIUSEPPE	Foggia	AUTONOMO	IMPRENDITORE	15/07/2008 10:18		Richiesta Finanziamento	Richiesta Documentazione
T9758B5E	magarelli domenico	Bari	AUTONOMO	COMMERCIANTE	14/07/2008 15:36		Richiesta Finanziamento	Fissazione App in Filiale

Mie Attività in scadenza

Nome	Cliente	Tipologia	Stato	Priorità	Assegnat	
Miei Appuntamenti						
Data Ora Cliente Tel. casa Tel. uff. Cell. Tipo						
Appuntamenti Filiale						
Data Ora Cliente Tel. casa Tel. uff. Cell. Tipo						
18/07/2008	17:00	CARADONNA MASSIMILIANO			3389735111	Appunta
18/07/2008	16:30	DI MAURO ARTURO	0805642242			Appunta
18/07/2008	10:00	ALFONSO ANGELO			3288183558	