

# CRM - La tecnologia al servizio del marketing e delle vendite

## Docenti:

**Dario Omodeo Zorini** (Docente Bocconi, esperto di soluzioni CRM e ERP)

**Francesco Villani** (CRM Project Leader e Senior Trainer)

## Lingua del corso

Italiano

## Descrizione del corso e obiettivi

Il corso ha l'obiettivo di fornire le conoscenze e le competenze pratiche nell'utilizzo dei CRM e nella loro implementazione in azienda. Il corso combina informazioni teoriche e attività pratiche. Nel corso dei diversi incontri interverranno professionisti esperti delle tematiche trattate.

Al termine del corso i partecipanti saranno in grado di comprendere:

- Cosa è un CRM e come è organizzato
- Le differenti tipologie di CRM e contesti dove i CRM sono usati
- Chi sono i principali soggetti coinvolti in azienda
- Le relazioni clienti-azienda
- Il percorso di acquisizione, sviluppo e mantenimento del cliente
- Configurare e personalizzare moduli CRM

## Destinatari

Il corso è aperto a tutti gli studenti Bocconi. In particolare, si rivolge:

- a tutti coloro che, per motivi di studio o di lavoro, hanno la necessità di avvicinarsi alla gestione dei rapporti e delle interazioni delle aziende con i clienti potenziali ed esistenti

## Prerequisiti

Aver conseguito la certificazione ICDL o possedere competenze equivalenti. È necessario conoscere il funzionamento dei database e applicazioni internet a livello basilare.

## Regolamento

### Iscrizione:

Le iscrizioni ai corsi possono essere effettuate esclusivamente tramite l'agenda dello studente yoU@B, nel box "Adesione attività varie".

È possibile annullare la propria iscrizione esclusivamente tramite agenda **entro e NON oltre** il termine delle iscrizioni al corso stesso. Non sono consentite altre modalità di cancellazione.

L'iscrizione verrà confermata qualche giorno prima dell'inizio del corso attraverso un messaggio nell'agenda yoU@B.

### Frequenza:

- Frequenza **pari o superiore al 75%** delle lezioni: ottenimento dell'**Open Badge**
- Frequenza **inferiore al 25%** delle ore di lezione: inserimento in **blacklist**

## Durata

12 ore

## Modalità didattica

Sarà possibile partecipare al corso esclusivamente in maniera presenziale.

## Calendario

Lezione	Data	Ora	Aula
1	mer 10/04/2024	18.15 - 19.45	N31
2	gio 11/04/2024	18.15 - 19.45	N31
3	mer 17/04/2024	18.15 - 19.45	N31
4	gio 18/04/2024	18.15 - 19.45	N31
5	lun 22/04/2024	18.15 - 19.45	N31
6	mar 23/04/2024	18.15 - 19.45	N31

Nota: le lezioni saranno tenute in aula tradizionale ed è previsto che **ciascuno studente disponga del proprio computer portatile.**

## Programma delle lezioni

Lezione	Argomenti	Riferimenti bibliografici
1	<b>Introduzione</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comprendere le relazioni con i clienti</li> <li>- CRM Strategico</li> <li>- CRM operativo</li> <li>- CRM analitico</li> </ul> <b>Il mercato CRM: panoramica delle soluzioni</b>	<b>Cap. 1 - 4</b> <b>Cap. 3 - 6</b> <b>Cap. 7 - 9</b> <b>Cap. 10 - 11</b>
2	<b>Utilizziamo e personalizziamo un CRM: Anagrafiche e ciclo acquisizione cliente</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Il ciclo di acquisizione del cliente</li> <li>- Contatti ed Opportunità</li> <li>- Creazione e la revisione di un Preventivo</li> <li>- Ordine di Vendita.</li> </ul> <b>Attività pratica</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Esercizi di configurazione e settaggio moduli ruoli e profili</li> <li>- Webforms per la generazione automatica del Leads</li> <li>- Mail Converter</li> </ul>	
3	<b>Utilizziamo e personalizziamo un CRM: Messaggi e conversazioni</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Come funziona e come si configura il modulo messaggi</li> <li>- Come un'email può essere vettore di qualsiasi altro modulo o entità nel CRM</li> </ul> <b>Creazione di nuovi moduli</b> <b>Attività pratica</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Creazione di un modulo personalizzato</li> </ul>	
4	<b>Utilizziamo e personalizziamo un CRM: La gestione dell'assistenza</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conoscere il modulo dell'Assistenza Clienti</li> <li>- I Ticket</li> <li>- Le pianificazioni e le operazioni</li> </ul> <b>Attività pratica</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Esercizi di configurazione ed ottimizzazione Attivazione di un utente, gestione tracciamento e scalo ore da pacchetti Assistenza</li> </ul>	

Lezione	Argomenti	Riferimenti bibliografici
5	<p><b>Utilizziamo e personalizziamo un CRM: Mail Converter</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Come funziona il Mail Converter</li> </ul> <p><b>Reports</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cenni su utilizzo e configurazione</li> </ul> <p><i>Attività pratica</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Configuriamo il Mail Converter</li> <li>- Generiamo un Report</li> </ul>	
6	<p><b>Pianificare un progetto CRM</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pianificazione e organizzazione del CRM</li> <li>- Implementazione del CRM</li> </ul>	<p><b>Cap. 12</b></p> <p><b>Cap. 13</b></p>

## Bibliografia consigliata

Buttle F., Maklan S., *Customer Relationship Management: Concepts, Applications and Technologies* - 5° edizione, Routledge, 2024

## Software di riferimento

Browser aggiornato

## Posti disponibili

Questa attività è a numero chiuso quindi l'iscrizione non sarà possibile oltre **110 posti** o dopo la chiusura del periodo di iscrizione.