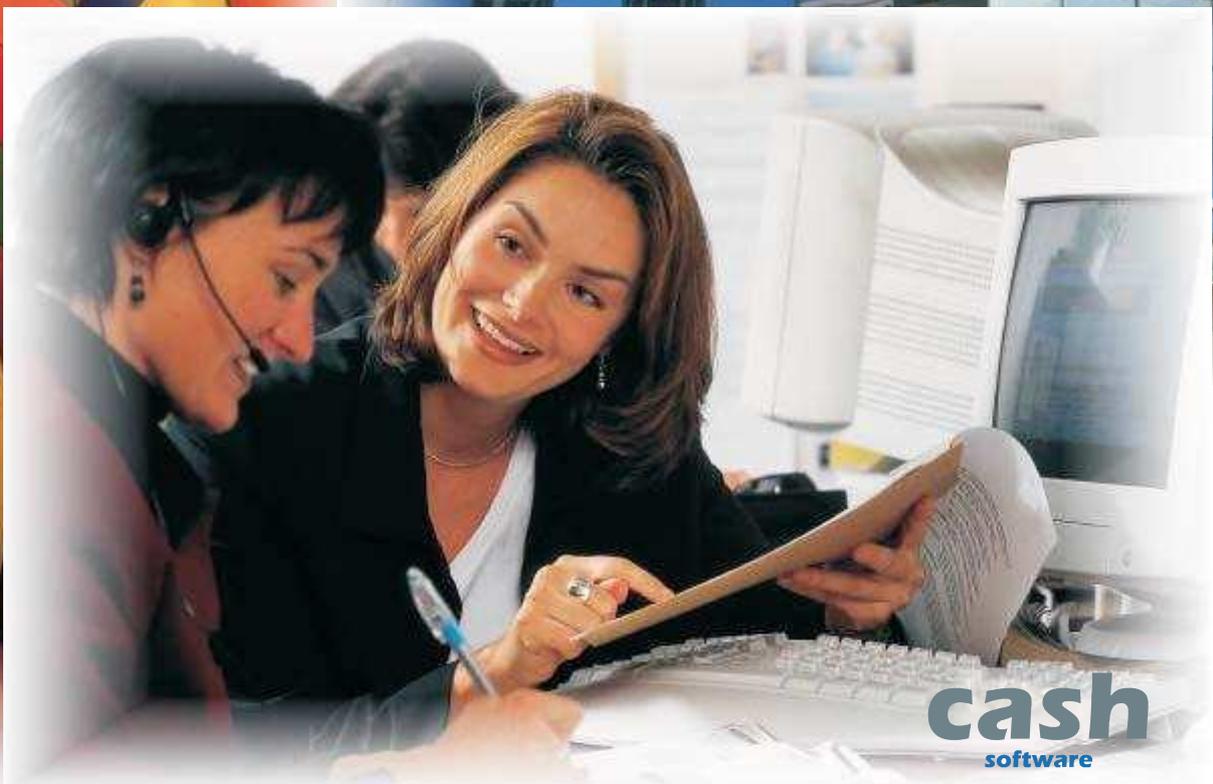




Recall<sup>®</sup>



CRM



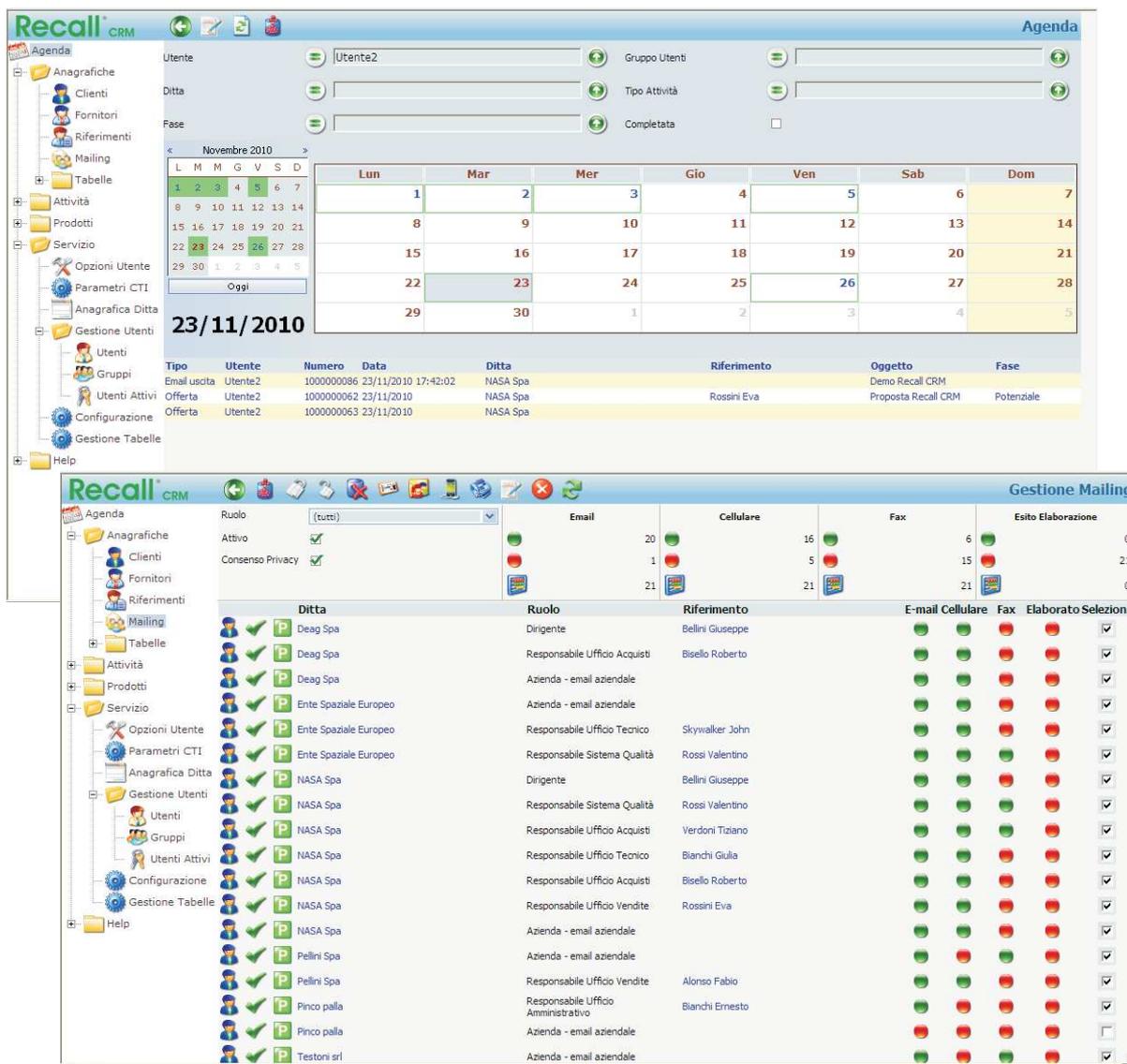
cash  
software

La soluzione innovativa  
per la tua Azienda

W A C F R



Recall®



*Recall: lo strumento ideale per le aziende che vogliono migliorare la comunicazione interna e il rapporto con i loro clienti.*

Recall è un software di CRM Web based.

Con la sua interfaccia semplice da usare, rappresenta il supporto ideale per la piccola e media impresa ed è rivolto a tutte le aziende e organizzazioni che operano direttamente o con sedi staccate.

Permette di integrare in tempo reale e in modo continuativo tutte le informazioni e di distribuire nel team aziendale la visione completa ed aggiornata di ogni situazione che riguarda clienti e fornitori.

Consente di creare e mantenere attivo un patrimonio permanente di informazioni che resiste ai cambiamenti di ruolo in azienda e al turnover del personale riducendo lavoro e costi.



Recall opera mediante Internet e funziona sia in modalita' on-site che on-demand.

Può gestire un numero illimitato di sedi e filiali, uniformando gli strumenti di marketing.

E' personalizzabile ed implementabile grazie all'utilizzo di piattaforme standardizzate, in modo tale da crescere con l'evolversi dell'attività.

Ogni PC può diventare un terminale telefonico evoluto (anche con applicativo Skype) permettendo di semplificare e velocizzare il lavoro dell'operatore che può effettuare chiamate direttamente dalla scheda anagrafica clienti e fornitori.

Può attivare la visualizzazione ad ogni telefonata in ingresso, di tutti i dati del chiamante, necessari per risposte appropriate e per registrare l'attività svolta.

*E' possibile interfacciare Recall con un qualsiasi centralino telefonico dotato di interfaccia TAPI per Windows oppure utilizzare quello integrato. (VOIspeed Platform).*

*Ogni PC diventa un terminale telefonico evoluto permettendo così di semplificare e velocizzare il lavoro di ogni operatore verso la rete telefonica aziendale.*

*Consente la visualizzazione automatica della scheda Cliente chiamante, oltre alle funzioni standard di controllo della chiamata in uscita.*

The screenshot displays the Recall CRM interface. The top section shows the 'Anagrafica Cliente' (Customer Profile) for 'NASA Spa', including contact details like address, phone numbers, and email. Below this is a table of 'Riferimenti' (References) listing various roles and contact information for staff members. The bottom section shows a 'Messaggio' (Message) log for a received call, detailing the caller, date, time, and agent.

Ruolo	Cognome	Nome	Telefono	Cellulare	E-mail	Attivo
Dirigente	Avv. Bellini	Giuseppe	0445123456	3486999708	bellini@nasa.it	✓
Responsabile Ufficio Tecnico	Dott.ssa Bianchi	Giulia	04458899654	3485503099	bianchi@nasa.it	✓
Responsabile Ufficio Acquisti	Sig. Bisello	Roberto	0444507155	3483344576	Roberto@casher.it	✓
Responsabile Sistema Qualità	Dott. Rossi	Valentino	0522456789	347464646	vendite@casher.it	✓
Responsabile Ufficio Vendite	Dott.ssa Rossini	Eva	04458899655	335656566	rossini@nasa.it	✓
Responsabile Ufficio Acquisti	Ing. Verdori	Tiziano	02454545	3472525256	verdori@nasa.it	✓

**Anagrafica Cliente**

Rag.Soc. NASA Spa  
 Indirizzo Via J.F.Kennedy, 16  
 CAP 36016 Città THIENE Località  
 Pagamento Bonifico Bancario 60 gg FM Cod. Cliente C01509 Sconto 10,00  
 C.F. P.IVA 01580260244 Nazione  
 Tel. 1 0444507155 Tel. 2 0445878700 Cellulare 3357470102  
 Fax E-mail antonio@cashsr.it Web www.nasa.it

Note Cliente di fantasia

**Campi di interesse**

Stato Acquisito Agente 1 Viola Sara Agente 2  
 Settore Servizi Informatica Gruppo Fiat Zona Zona1

**Riferimenti**

Ruolo	Cognome	Nome	Telefono	Cellulare	E-mail	Attivo
Dirigente	Avv. Bellini	Giuseppe	0445123456	3486999708	bellini@nasa.it	✓
Responsabile Ufficio Tecnico	Dott.ssa Bianchi	Giulia	04458899654	3485505099	bianchi@nasa.it	✓
Responsabile Ufficio Acquisti	Sig. Bisello	Roberto	0444507155	3483344576	Roberto@cashsr.it	✓
Responsabile Sistema Qualità	Dott. Rossini	Valentino	0522456789	347464646	vendite@cashsr.it	✓
Responsabile Ufficio Vendite	Dott.ssa Rossini	Eva	04458899655	335656566	rossini@nasa.it	✓
Responsabile Ufficio Acquisti	Ing. Verdoni	Tiziano	02454545	3472525256	verdoni@nasa.it	✓
(vuoto)						

Riferimenti: 6



*E' in grado di crescere con l'evolversi della propria attività perché, grazie all'utilizzo di piattaforme standardizzate, è facilmente personalizzabile ed implementabile.*

Recall gestisce la scheda anagrafica cliente/fornitore con ampia raccolta di dati, classificazioni, campi di interesse, ruoli/riferimenti dei singoli nominativi operanti all'interno della struttura con i quali si intessono le varie attività, tabelle ed altri campi personalizzabili direttamente dall'utente.

Agganciata ad ogni anagrafica cliente/fornitore esiste l'elenco delle attività svolte da parte di tutto il personale aziendale quali ad esempio: chiamate, incontri, appuntamenti in corso e da fissare, dimostrazioni, emissioni di preventivi/offerte, documenti con specifiche tecniche, non conformità, reclami ed ogni altro tipo di informazione ritenuta utile e condivisibile.

Tutte le attività possono essere gestite anche in modalità "riservata", accessibili solo dall'operatore che le ha generate.

Dalla scheda anagrafica si può accedere direttamente all'archivio documenti per l'emissione, consultazione, modifica e riemissione degli stessi in tempo reale.

La gestione dei documenti di tipo preventivo/offerta si appoggia all'archivio prodotti dove tutti gli articoli prodotto/servizi/attività vengono inseriti suddivisi per gruppi/marche con prezzi di acquisto, di vendita ed altri campi personalizzabili.

Con Recall si possono raccogliere tutte le informazioni richieste dal cliente in fase di pre-vendita e post-vendita, tutte le attività svolte dalle varie figure aziendali, visite, riunioni, briefing tecnici, raccolta di documentazioni, suggerimenti, reclami.

Le varie attività sono liberamente definibili e parametrizzabili dall'utente tramite tabelle, con rilevazione automatica o manuale del tempo impiegato.

Si può così calcolare, ad esempio, il tempo totale impiegato per la gestione di un'offerta (sommando i tempo di tutte le attività es. visite, telefonate, emissione documenti.

Lo stesso risultato si può ottenere per le attività di post-vendita e service effettuati dai vari operatori, dalla sede e da fuori sede.

Possono essere registrate le attività fornite a clienti, le richieste ai fornitori es. centri di assistenza, installatori, consulenti fiscali, associazioni di categoria, suddivise per aree e argomento, tutte informazioni che favoriscono la comunicazione interna con colleghi che per motivi vari (lontananza, diversità di orario) non sono direttamente contattabili.

*Recall è facile da utilizzare e permette agli utenti di recuperare tutte le informazioni commerciali in modo semplice e con tempi di risposta immediati per la massima efficienza ed una considerevole riduzione dei costi.*

The image displays two screenshots of the Recall CRM software interface. The top screenshot shows the 'Elenco Attività' (Activity List) window, which contains a table of activities. The bottom screenshot shows the 'Messaggio' (Message) window, displaying the details of a message sent from 'recall01@telemar.it' to 'vendite@cashsrl.it'.

Tipo	Utente	Numero	Data	Ditta	Cognome	Nome	Oggetto	Fase
Lettera	Utente2	1000000025	26/11/2010	NASA Spa				
Email usata	Utente2	1000000086	23/11/2010 17:42:02	NASA Spa			Demo Recall CRM	
Offerta	Utente2	1000000063	23/11/2010	NASA Spa				
Offerta	Utente2	1000000062	23/11/2010	NASA Spa	Rossini	Eva	Proposta Recall CRM	Potenziale
Richiamata	Utente2	1000000013	05/11/2010 17:55:56	NASA Spa	Bianchi	Giulia	Riesame trattativa in corso	Potenziale
Email usata	Utente2	1000000085	05/11/2010 16:34:20	NASA Spa				
Email usata	Utente2	1000000084	05/11/2010 16:32:36	NASA Spa			Test https	
Offerta	Utente2	1000000061	05/11/2010	NASA Spa				
Offerta	Utente2	1000000060	05/11/2010	NASA Spa				
Lettera	Utente2	1000000024	05/11/2010	NASA Spa			ghdhdhg	
Anagrafica Ditta	Administratore	1000000003	04/11/2010 14:59:54	NASA Spa	Bisello	Roberto		Potenziale
Email usata	Utente2	1000000083	03/11/2010 14:58:05	NASA Spa	Bisello	Roberto	hjhghggh	Potenziale
Telefonata effettuata	Utente2	1000000009	03/11/2010 14:53:24	NASA Spa				Potenziale
Offerta	Utente2	1000000059	03/11/2010	NASA Spa			sffdsddf	
Lettera	Utente2	1000000023	03/11/2010	NASA Spa	Bisello	Roberto	Presentazione	
Email ingresso	Utente2	1000000006	02/11/2010 16:26:16	NASA Spa				
Offerta	Utente2	1000000058	02/11/2010	NASA Spa			Ttt	
Offerta	Utente2	1000000056	01/11/2010	NASA Spa			Tt	

The bottom screenshot shows a message window with the following details:

- Cellulare: 3357470102
- Da: recall01@telemar.it
- A: vendite@cashsrl.it
- Obj: Demo Recall CRM
- Formato: HTML
- Priority: Normale
- Time: 00:00:00

The message body contains the following text:

Gentile Sig. Rossi

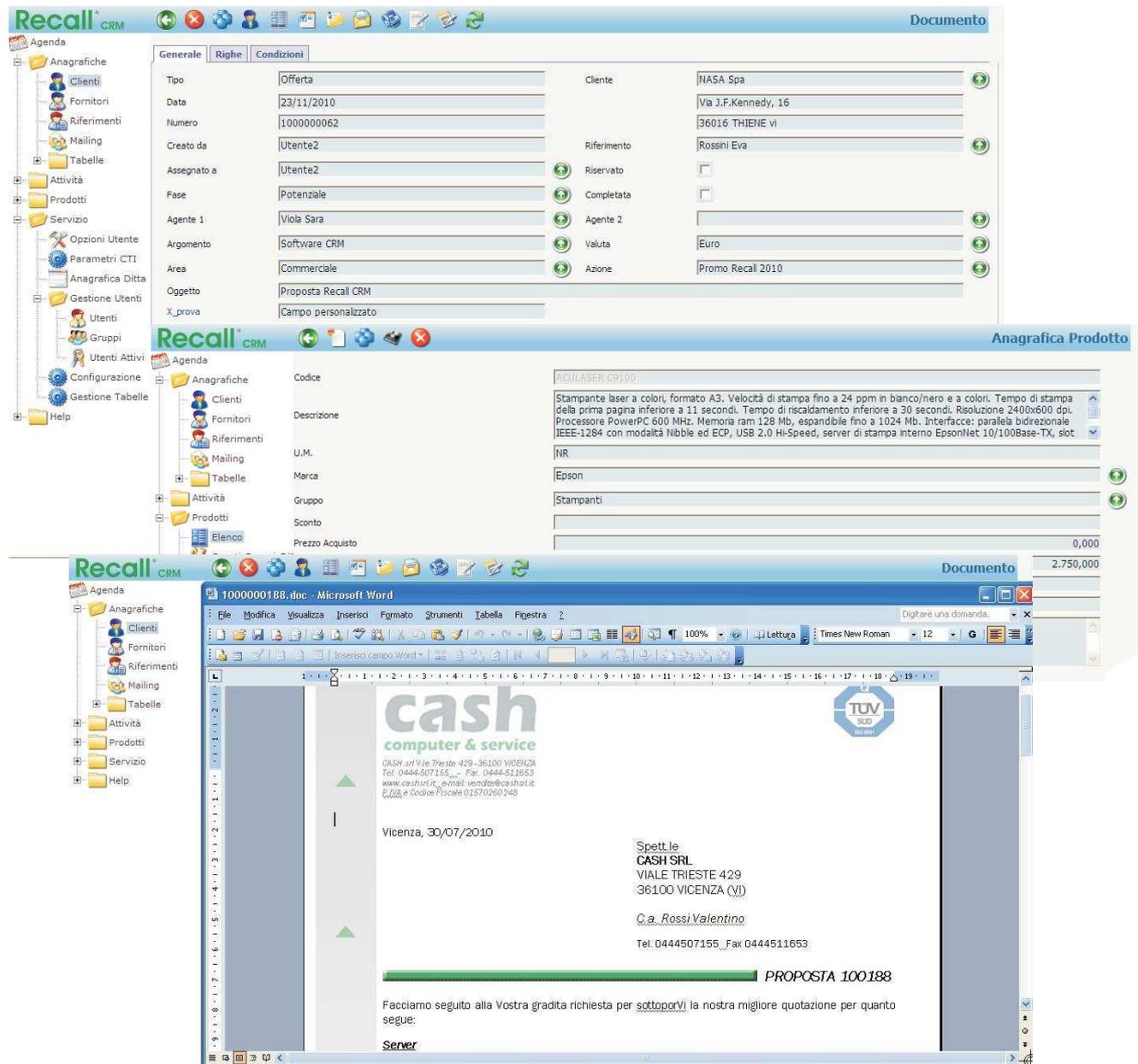
la presente per confermare la demo on-line per giovedì' prossimo alle ore 11.00.

Cordialmente

Mario Bianchi

Direzione Vendite

Recall CRM - Vicenza



## *Produzione documenti e archiviazione documentale.*

Recall è in grado di generare documenti utilizzando la potenzialità dei modelli Word (.dot) e di archiviare qualsiasi tipo di file presente in archivio.

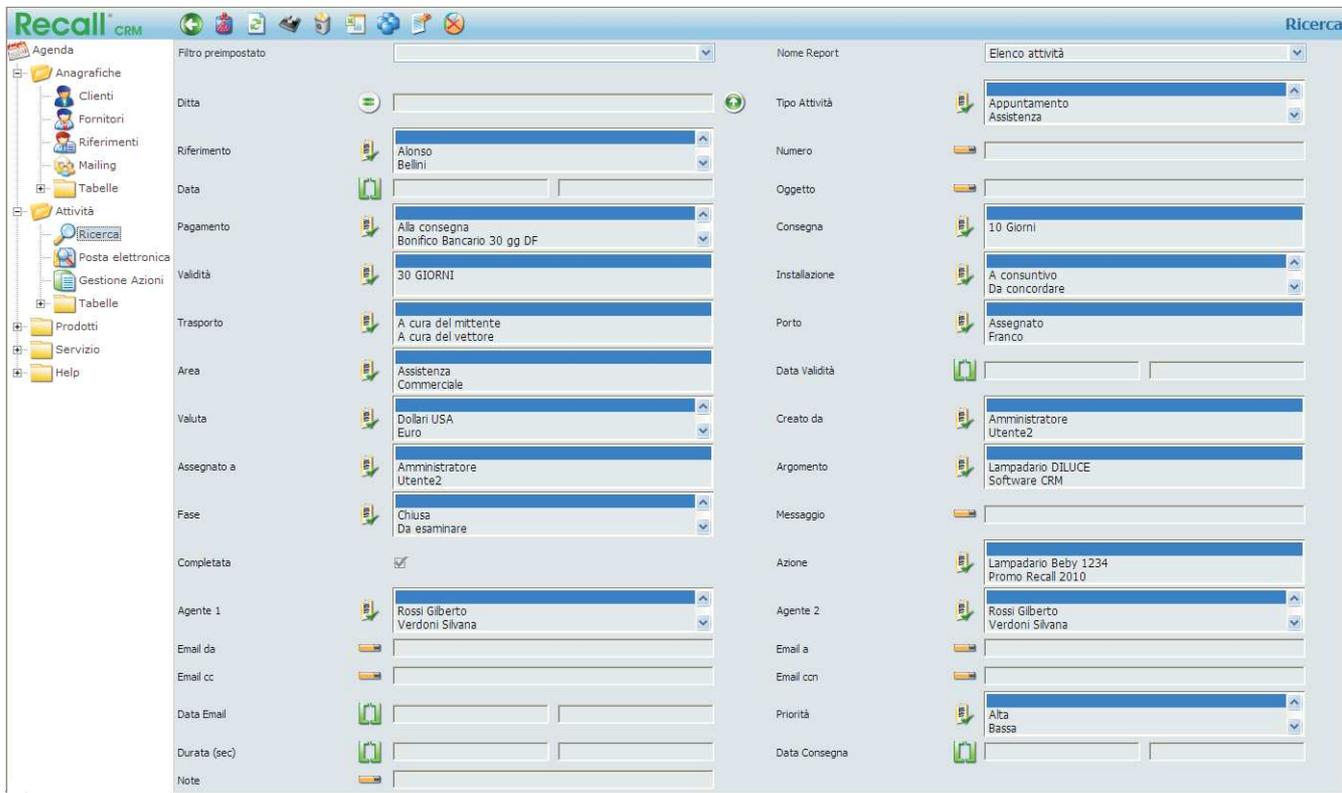
La piattaforma comprende anche la gestione documentale, la generazione di offerte su diversi layout personalizzati, allegati e brochure, la gestione delle mailing list per azioni di marketing ed una serie di parametri per ricercare informazioni dettagliate.

E' disponibile un archivio prodotti/servizi con ampie descrizioni e tabelle sconti personalizzate, agganciato alla procedura di generazione automatica documenti.

Dalla scheda di un Cliente e' possibile inoltre visualizzare tutti i documenti ad esso associati con possibilita' di filtrarli in funzione del "comun denominatore" desiderato.

*Recall e' interfacciato a Microsoft Word, Excel, Outlook® ed ai piu' comuni programmi per l'ottimizzazione dei fax e dei documenti in ingresso ed in uscita.*





## Organizzazione marketing e commerciale

Recall costituisce un valido aiuto per l'organizzazione delle azioni di marketing, crea etichette per l'invio mailing, di e-mail e fax di gruppo, inviti, partecipazioni a convegni, seminari, fiere (a nominativi che hanno dato il consenso per la Privacy) con registrazione degli effettivi partecipanti, assegnando i contatti ai vari venditori dello staff e seguendone i successivi sviluppi commerciali.

Grazie ai filtri avanzati è possibile selezionare un insieme di dati scegliendoli sulla base di più campi presenti nell'archivio che si vuole filtrare.

Recall mette a disposizione una serie di filtri avanzati già preimpostati per essere utilizzati, modificati o applicati nei report.

Elabora statistiche a vari livelli e statistiche personalizzabili.



*Recall pianifica le attività di marketing (e-mail, fax, mailing massivi, sms, preventivi, lettere, statistiche, ecc.)*

## Posta elettronica

Recall include un potente client di posta elettronica (tipo Outlook) che oltre a consentire la normale operatività quotidiana, permette di archiviare le e-mail desiderate con un solo click.

## Pianificazione attività

L'Agenda Recall è contraddistinta da un'interfaccia grafica moderna, condivisa e utilizzabile da tutti gli operatori attraverso filtri personalizzabili, per gruppi di utenti, tipologia di attività, Cliente/Fornitore.

Comoda per pianificare attività, anche da operatori remoti.

The image displays two screenshots of the Recall CRM software interface. The top screenshot shows an email inbox with columns for 'Da', 'Data', 'Size', and 'Soggetto'. The bottom screenshot shows the 'Agenda' (calendar) view for November 2010, with a detailed view for the date 05/11/2010. The calendar view includes a grid of dates and a list of activities below it.

Da	Data	Size	Soggetto
recall01@telemar.it	4:26:16 PM 02/11/2010	10 K	
cristiano@cashsr.it	4:03:23 PM 02/11/2010	10 K	Re: GFI MAX: qualche raccomandazione
recall01@telemar.it	11:28:33 AM 02/11/2010	4 K	test
Mail Delivery System	10:07:46 AM 17/09/2010	52 K	Undelivered Mail Returned to Sender
recall01@telemar.it	3:57:39 PM 16/09/2010	2 K	Re:
utente1	2:43:11 PM 13/09/2010	32 K	
utente1	2:42:25 PM 13/09/2010	1911 K	
utente1	2:27:11 PM 13/09/2010	1091 K	
utente1	2:25:40 PM 13/09/2010	2 K	
utente1	2:03:55 PM 13/09/2010	7 K	
utente1	3:10:52 PM 09/09/2010	279 K	new 2
utente1	2:57:25 PM 09/09/2010	6165 K	test 6
utente1	2:50:02 PM 09/09/2010	1900 K	new 1
utente1	3:26:33 PM 07/09/2010	53 K	test 33
utente1	3:24:12 PM 07/09/2010	14 K	test 32
utente1	3:20:51 PM 07/09/2010	6 K	test 31
utente1	3:19:15 PM 07/09/2010	394 K	test 30
utente1	3:16:59 PM 07/09/2010	3 K	test 29
utente1	3:14:32 PM 07/09/2010	232 K	test 28
utente1	3:06:44 PM 07/09/2010	2 K	test 27

Novembre 2010						
L	M	G	V	S	D	
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	1	2	3	4	5

**05/11/2010**

Tipo	Utente	Numero	Data	Ditta	Riferimento	Oggetto	Fase
Richiamata	Utente2	100000013	05/11/2010 17:55:56	NASA Spa	Bianchi Giulia	Riesame trattativa in corso	Potenziale
Email usata	Utente2	100000085	05/11/2010 16:34:20	NASA Spa			
Email usata	Utente2	100000084	05/11/2010 16:32:36	NASA Spa		Test https	
Offerta	Utente2	100000061	05/11/2010	NASA Spa			
Lettera	Utente2	100000024	05/11/2010	NASA Spa		ghfdhdg	
Offerta	Utente2	100000060	05/11/2010	NASA Spa			

Recall raccoglie e fornisce tutte le informazioni concernenti il profilo del cliente e le relazioni intercorse in tempo reale.



*Sfrutta le potenzialita' di browser come Internet Explorer, Safari, Firefox che ne consentono l'uso in tutte le situazioni con nuovissimi strumenti come IPad e Smartphone*



*E' utilizzabile ovunque.  
Permette agli utenti di collegarsi via Internet al Server aziendale o remoto in totale sicurezza, garantendo la reperibilita' di tutte le informazioni commerciali necessarie.*



In ufficio...



A casa...



In viaggio...

## *Recall e' disponibile sia in modalita' On-Site che On-Demand*

Prima di scegliere un sistema di CRM, è importante conoscere bene le opzioni disponibili:

**On-site:** i dati e le applicazioni vengono salvati all'interno dell'azienda con utilizzo delle proprie risorse e con il controllo diretto del sistema informatico. L'accesso alle informazioni può essere effettuato da computer in sede, da PC via web e da apparati esterni autorizzati.

**On-Demand:** i dati e le applicazioni del sistema CRM sono reperibili on line con accesso ai server del fornitore (Server Farm) nella modalità SaaS (Software as a Service).

Nonostante le applicazioni On-Site garantiscano il massimo controllo sui dati, essendo archiviati all'interno dell'azienda, spesso può essere conveniente risparmiare tempo e risorse adottando il sistema On-Demand (SaaS). In questo caso il cliente, mantenendo la proprietà dei dati, delega a terzi servizi e costi di manutenzione, aggiornamenti, backup, sicurezza etc.



## *Perche' in modalita' SaaS? (Software as a Service)*

**Nessun costo iniziale, nessun investimento:** i clienti che utilizzano Recall SaaS non devono fare fronte alle spese di acquisizione delle applicazioni e di infrastrutture hardware.

**Flessibilità e implementazione immediata:** SaaS viene consegnato attraverso il web, evitando la fase di installazione e relativi costi.

**Costi prevedibili:** i servizi SaaS sono facilmente quantificabili perché si basano su un canone mensile nella formula “tutto compreso”.

**Adozione rapida:** L'accesso via internet, l'alta usabilità, la guida e il training online permettono agli utenti di poter utilizzare la soluzione in brevissimo tempo aumentandone il valore con un immediato ritorno dell'investimento.

**Aggiornamenti continuativi:** grazie al modello SaaS i clienti godono immediatamente di tutte le nuove funzionalità e degli aggiornamenti effettuati, con maggiore frequenza e senza costi aggiuntivi.

Cosa significa SaaS?  
(da Wikipedia)

Software as a service (SaaS) è un modello di distribuzione del software applicativo dove un produttore di software sviluppa, opera (direttamente o tramite terze parti) e gestisce un'applicazione web che mette a disposizione dei propri clienti via internet.

I clienti non pagano per il possesso del software bensì per l'utilizzo dello stesso.

Varie applicazioni come i Customer Relationship Management e più recentemente i Enterprise Resource Planning rientrano in questa categoria.



WIKIPEDIA  
*The Free Encyclopedia*

## Caratteristiche Tecniche

Recall e' realizzato con linguaggi di sviluppo Microsoft al fine di garantire la completa compatibilita' con gli ambienti Windows e gli applicativi MS Office.

Supporta i piu' recenti sistemi operativi Microsoft come Windows 7 e la versione 2010 di MS Office.

Include un PDF converter per l'ottimizzazione dei documenti in uscita.

Viene utilizzato il database relazionale MS SQL Server 2008 per garantire al prodotto un rapido accesso alle informazioni, una elevata affidabilita', solidita' e compatibilita'.

Facilmente integrabile con i piu' venduti software gestionali ERP.

Fortemente personalizzabile secondo le esigenze del Cliente.



## I Punti di Forza

- Accesso ad una fonte comune di informazione
- Utilizzo sia in locale che da remoto
- Uso effettivo via Internet (SaaS)
- Integrazione con MS Office
- Centralino Telefonico Integrato
- Assenza di dati sui singoli Clients
- Grande facilita' d'uso
- Costo contenuto
- Operativita' non agganciata ma interfacciabile a qualsiasi gestionale





## *Dedicato ai Team Vincenti*

Recall è frutto dell'esperienza di un team di professionisti ed è un'applicazione software che continua ad essere sviluppata ed aggiornata attraverso case history di clienti e loro richieste, che permettono di affermare la validità del progetto che continua a crescere, evolvendosi con gli aggiornamenti.

Per le aziende che hanno in progetto di aumentare i profitti, che valorizzano la comunicazione, l'integrazione tra processi, e che sanno realmente porre il cliente al centro dell'attenzione, Recall è lo strumento giusto, semplice, intuitivo, indispensabile per il raggiungimento del traguardo da "vincenti".

*Nel 1986 la navicella spaziale Challenger esplose per un'avaria di un giunto di collegamento (O-ring). Michael Kremer, economista di Harvard, prese spunto da questo episodio per creare la O-Ring theory, teoria che evidenzia la complementarità tra i differenti componenti di un processo. Affinché l'insieme funzioni bene tutte le sue parti devono operare in armonia, perché anche le parti ritenute marginali sono cruciali per il successo.  
**A partire dalla "relazione con il cliente".***

# Recall-crm.it



Per maggiori informazioni:

ATC Service srl  
Via Turati, 28  
27028 San Martino Sic. (PV)  
Tel. +39 0382 496812  
[commerciale@atcservice.it](mailto:commerciale@atcservice.it)

Rivenditore Autorizzato Recall

**cash**  
software

Cash srl viale Trieste 429 - 36100 Vicenza  
Tel. 0444 507155 Fax. 0444 511653  
[www.recall-crm.it](http://www.recall-crm.it) - e-mail: [recall@cashsrl.it](mailto:recall@cashsrl.it)

