Guida Oplead per Clienti

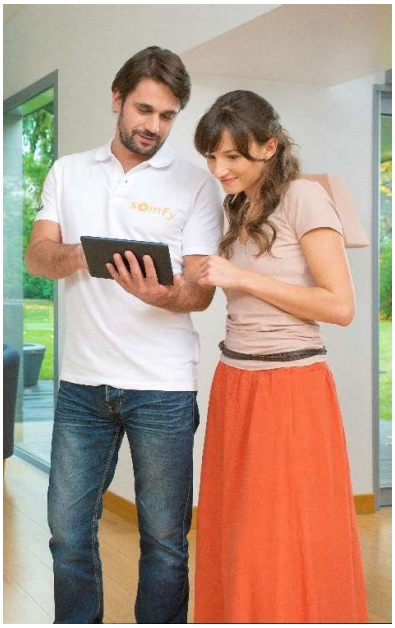
UN UNICO PORTALE PER GESTIRE LE RICHIESTE DI PREVENTIVO (PROGETTI) E QUELLE DI ASSISTENZA (SOMFY ASSISTANCE) che arrivano tramite i due form "Richiedi un preventivo" e "Richiedi assistenza" che si trovano sul sito www.somfy.it

INDICE

1. **IL PROCESSO DI GESTIONE DELLE LEADS (PROGETTO O SOMFY ASSISTANCE)**
2. **ACCESSO A OPLEAD**
3. **NUOVA LEAD (PROGETTO O SOMFY ASSISTANCE)**
4. **INTERFACCIA OPLEAD**
5. **GESTIONE DELLE LEADS IN OPLEAD**
   - 5.1 da lavorare
   - 5.2 in corso
   - 5.3 chiusura delle leads
     - 5.3.1 con vendita
     - 5.3.2 senza seguito

1. Il processo di gestione delle leads

LEADS PROGETTO:



- Il cliente finale compila il modulo on-line.

- Il call center esterno contatta il cliente e qualfica la sua richiesta.

- Somfy propone la lead **in esclusiva** ad un Expert (in base alla posizione geografica, alle applicazioni trattate, al tipo di servizio richiesto, al numero di leads già gestite).

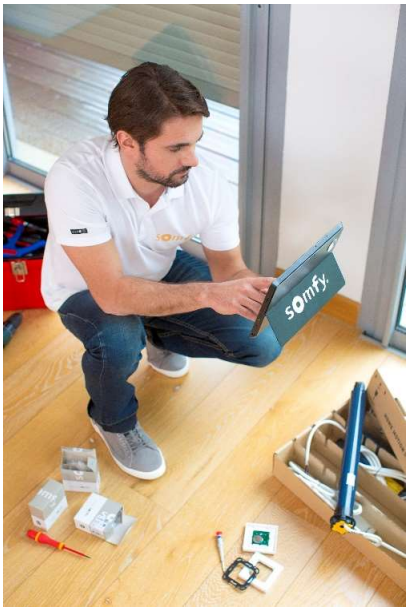
- L'Expert ha **24h lavorative per ACCETTARE/RIFIUTARE** la lead.

- L'Expert contatta il cliente finale entro 24h lavorative dall'accettazione ed invia il preventivo nei termini convenuti.

- Somfy invia un'indagine di soddisfazione **30 gg dopo la trasmissione della lead** o subito dopo la chiusura della stessa**.**

- Trimestralmente, Somfy fatturerà **50€ (iva inclusa)** per ogni Lead Progetto chiusa con una **vendita di importo superiore a 500€** (iva eslcusa).

LEADS ASSISTENZA:



- Il cliente finale compila il modulo on-line.

- Un tecnico Somfy contatta il cliente entro 24h lavorative ed eventualmente fornire una prima assistenza telefonica gratuita.

- Se occorre un intervento a domicilio, Somfy assegnerà la richiesta ad uno Specialista della Somfy Assistance (previo accordo telefonico).

- Lo Specialista della Somfy Assistance contatterà il cliente finale **entro 24h lavorative** dall'accettazione e prenderà appuntamento entro **72h lavorative,** salvo diversi accordi con il cliente.

- La tariffa standard per interventi entro **20 km** è di **95 € ivati** per uscita e prima ora di intervento, escluse parti di ricambio.

- Somfy invia un'indagine di soddisfazione **30 gg dopo la trasmissione della lead** o subito dopo la chiusura della lead**.**

- Trimestralmente, Somfy fatturerà **30€ ivati** per ogni Lead Assistenza andata a buon fine.

2. Accesso a Oplead

Per collegarsi a OPLEAD :

Link : https://somfy-italy.oplead.com/

Login : indirizzo email su cui avete ricevuto il link al portale

Password : a vs scelta, rispettando però i seguenti criteri :

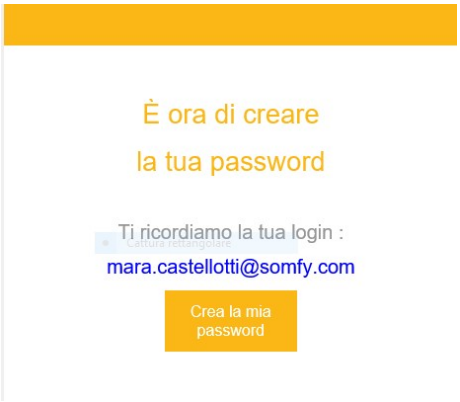
- Almeno 8 caratteri
- Almeno 1 lettera maiuscola
- Almeno 1 numero
- NO caratteri speciali

E' possibile memorizzare la password in modo da non doverla più ridigitare se si accede dallo stesso pc, flaggando «**Ricordami**».

Fase 1: Inserisci l'indirizzo email sopra indicato :

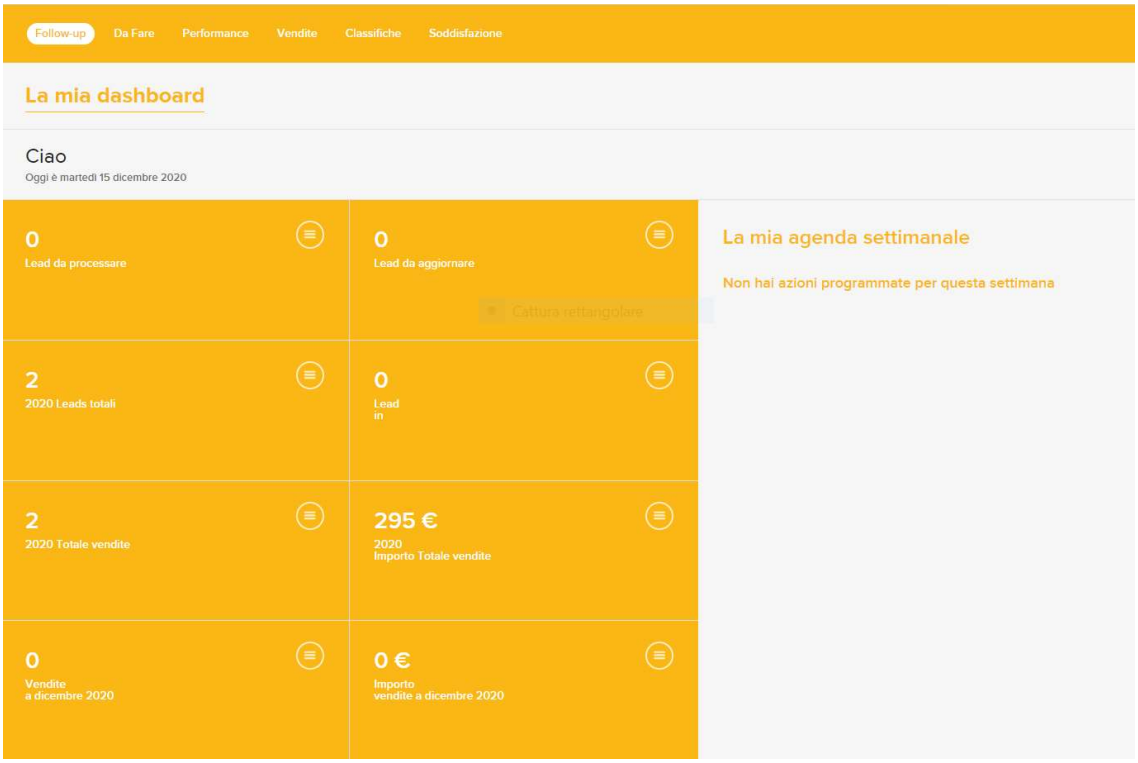
- **Fase 2:** Clicca su «**Richiesta di password**», inserisci nuovamente l'indirizzo email (che corrisponde al tuo Username) e clicca su «**Invia la richiesta**»:

- **Fase 3:** Riceverai allo stesso indirizzo, un'email che ti consentirà di scegliere una password, rispettando i criteri sopra indicati



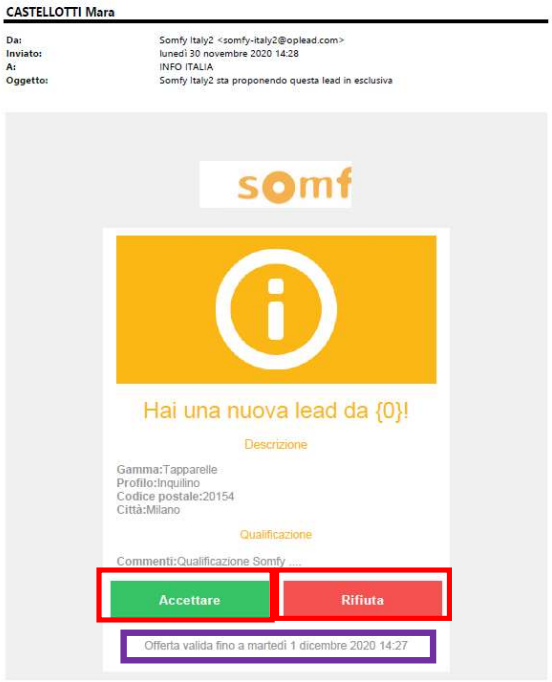
- **Fase 3:** Inserisci la password che hai scelto ed eventualmente metti il flag su «**Ricordami**».

Nel momento in cui effettuerai l'accesso ti ritroverai questa videata con la situazione generica delle tue leads.



3. Nuova lead (Progetto o Somfy Assistance)

Nel momento in cui SOMFY ti proporrà una nuova lead (Progetto o Somfy Assistance), riceverai la seguente email **dall'indirizzo somfy-italy@oplead.com**:



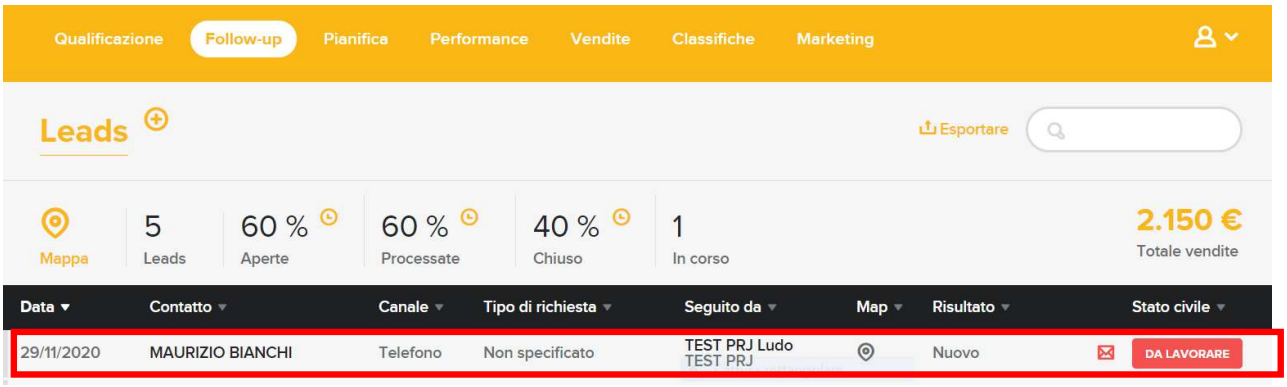
Oggetto della e-mail: Somfy ti propone questa lead in esclusiva

Nel messaggio, SOMFY ti fornisce tutti gli elementi per valutare la richiesta: la/le applicazioni di interesse (nell'esempio « Tapparelle »), la località ed il CAP del progetto, le tempistiche ed infine la qualificazione effettuata da Somfy per comprendere meglio le esigenze del cliente finale. **I dettagli per contattare il consumatore finale, invece, ti verranno forniti solamente dopo l'accettazione della Lead.**

Nella richiesta ti sarà indicato fino a quando il link per accettare/rifiutare la richiesta resterà valido (riquadro in viola).

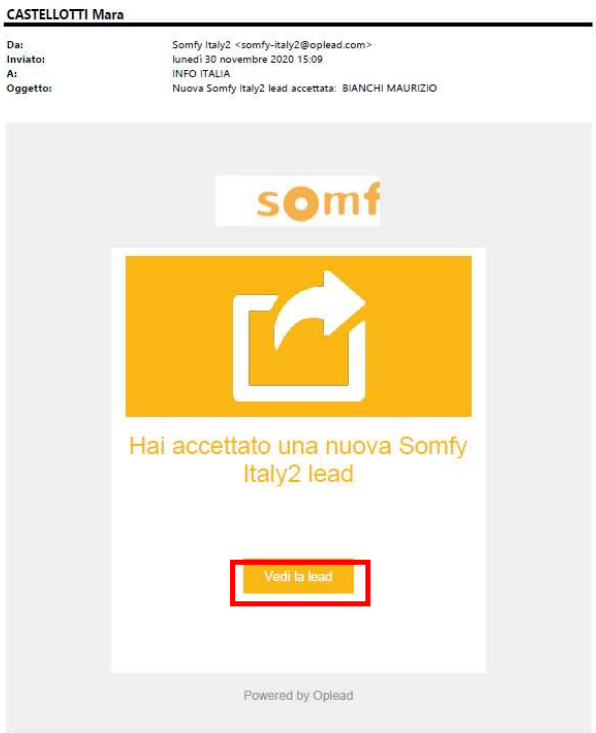
A questo punto potrai valutare la richiesta e scegliere se accettare o rifiutare la Lead, tramite l'apposito bottone.

Clicca sul **bottone « ACCETTA »** per ricevere la lead **in esclusiva.** In questo modo entrerai direttamente nell'interfaccia di Oplead dove ti ritroverai la Lead accettata come segue :

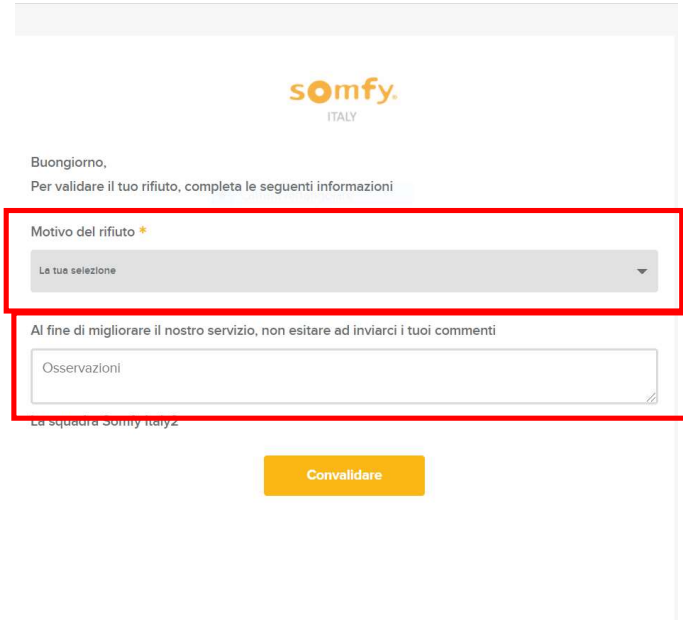


Contemporaneamente, riceverai una seconda email con il nome del cliente finale nell'oggetto.

Tramite il bottone «**Vedi la lead**» potrai accedere al portale Oplead e gestire la tua lead:

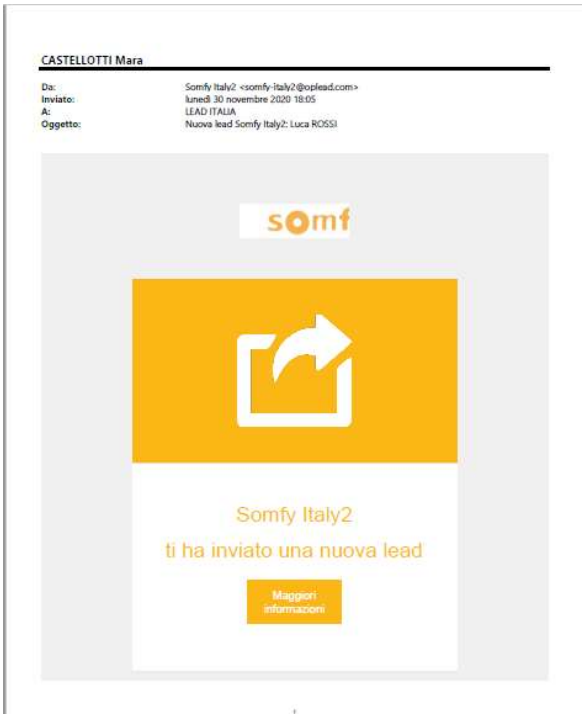


Clicca invece sul bottone «**RIFIUTA**» se non desideri farti carico di questa richiesta. In questo caso, dovrai indicare il motivo del rifiuto.



Se non potete gestire le richieste di preventivo e/o assistenza per un lungo periodo (per vacanza, malattia o altro) non esistate ad inserire nei commenti fino a che data non sarete disponibili. In questo modo eviteremo di inviarvi Lead fino ad allora.

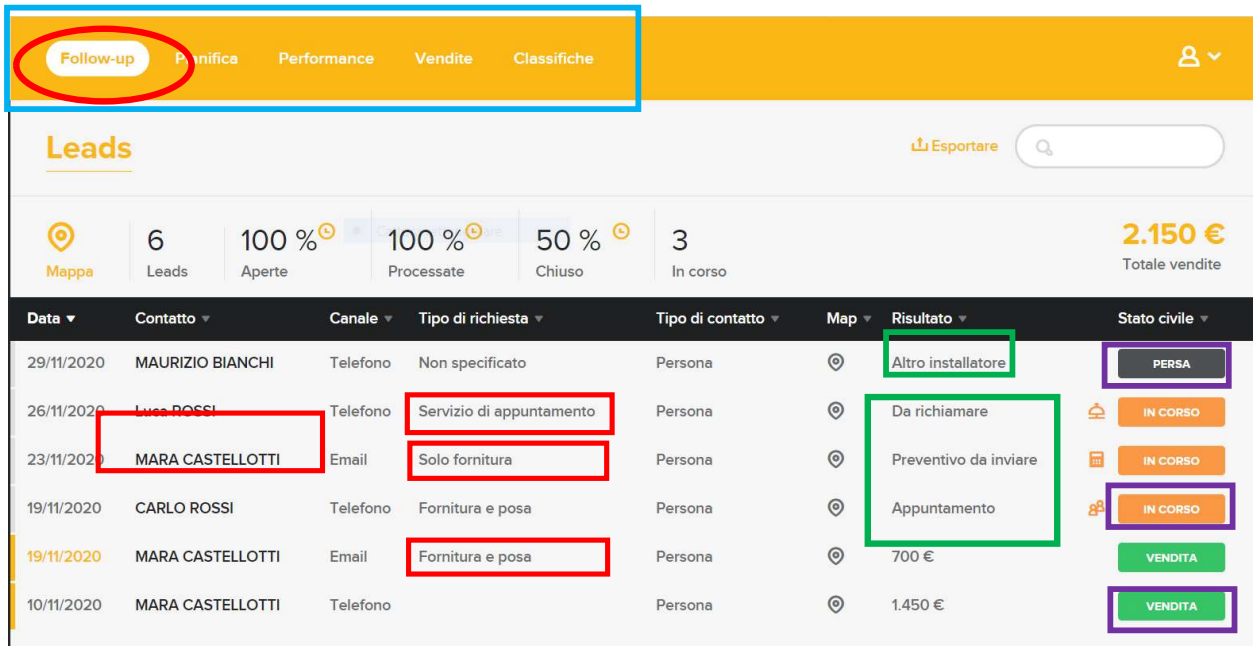
SOMFY può anche assegnarti direttamente la Lead, previo accordo telefonico. In questo caso, la mail che riceverai sarà come segue :



Cliccando su «**Maggiori Informazioni**» accederai ad Oplead e potrai gestire la tua Lead.

4. Interfaccia Oplead

Una volta entrato in Oplead, ti ritroverai la seguente Home Page, nel TAB "**Qualificazione**".



TIPO DI RICHIESTE PRESENTI IN QUESTA INTERFACCIA (riquadro rosso):

«**Solo fornitura**»: Richiesta preventivo per la fornitura di prodotti (installazione esclusa).

«**Fornitura e posa**»: Richiesta di preventivo per la fornitura e l'installazione di prodotti.

«**Servizio di appuntamento**»: richiesta di assistenza.

STATI PRESENTI IN QUESTA INTERFACCIA (riquadro in viola):

DA LAVORARE Lead appena accettata, ancora da contattare

IN CORSO Lead su cui è già stata fatta qualche azione (è stato preso un appuntamento, sono già stati presi accordi per inviare un preventivo, …)

PERSA Lead chiusa senza vendita: il cliente finale non ha accettato il preventivo.

VENDITA Lead chiusa con vendita: il cliente finale ha accettato il preventivo.

Per le lead IN CORSO, nei RISULTATI (riquadro in verde) troviamo:

Da richiamare : Associato allo stato «**In corso**», la lead è stata contattata una volta e deve essere richiamata.

Appuntamento: Associato allo stato «**In corso**», è stato preso un appuntamento con questo cliente

Preventivo da inviare : Associato allo stato « **In corso**», il sopralluogo è stato effettuato ed ora occorre inviare il preventivo.

Preventivo da seguire : Associato allo stato « **In corso**», il preventivo è già stato inviato ed è da monitorare.

Nella parte alta dell'interfaccia invece ci sono 5 voci (riquadro azzurro).

Follow-up : sezione dove si vede lo stato di lavorazione di tutte le leads.

Da Fare : sezione dove troverai le lead con tutte le azioni pianificate in una data precisa (telefonata, appuntamento, invio preventivo, …). La visualizzazione può essere settimanale o mensile)

Performance : ci sono tabelle e grafici che indicano l'andamento di questa attività

Vendite : elenco leads che hai chiuso con vendita

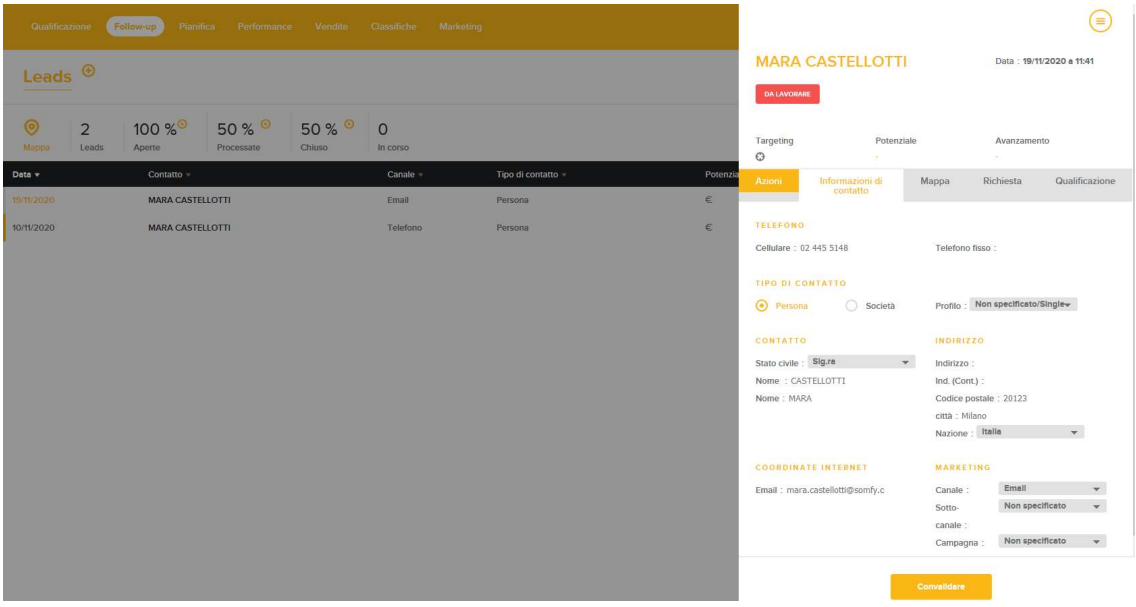
Soddisfazione : eventuali risposte alle Indagini di Soddisfazione che vengono inviate automaticamente 30 giorni dopo l'assegnazione della Lead oppure quando chiudi la lead.

5. Gestione della lead in Oplead

4.1 STATO DA LAVORARE.

Per aprire la Lead ed accedere ai dati di contatto del cliente finale, alla sua richiesta originale ed alla successiva qualificazione Somfy è sufficiente cliccare sulla riga della richiesta.

La lead si apre sul lato destro della pagina.



Ci sono 5 TAB:

AZIONI (Storico): in questa sezione puoi visualizzare tutte le azioni effettuate sulla Lead.

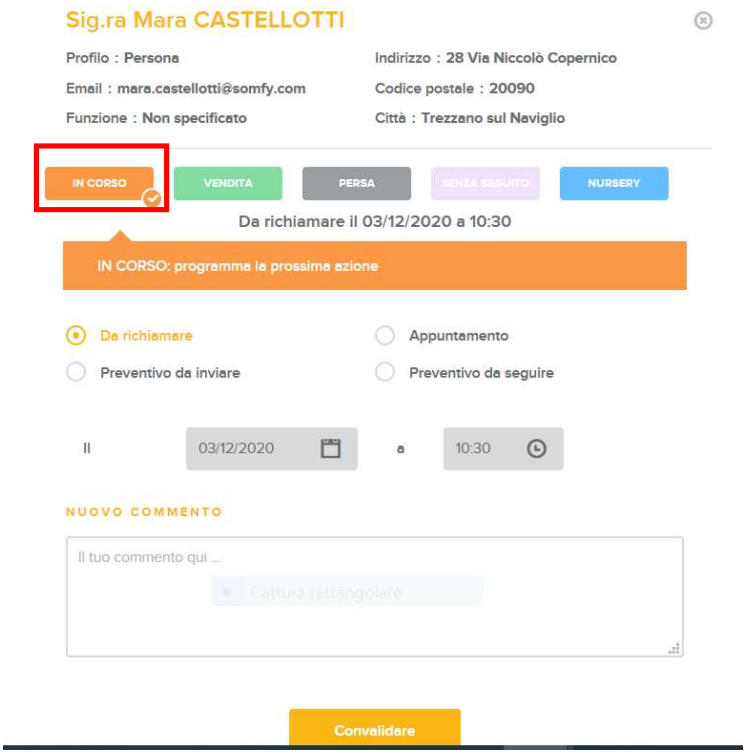
INFORMAZIONI DI CONTATTO: riporta i dati di contatto inseriti dal cliente finale nel form.

MAPPA: puoi visualizzare la geolocalizzazione della Lead.

RICHIESTA: puoi vedere le applicazioni e la tipologia di servizio richieste dal cliente, nonché leggere la sua richiesta originale.

QUALIFICAZIONE: puoi leggere la qualificazione di Somfy.

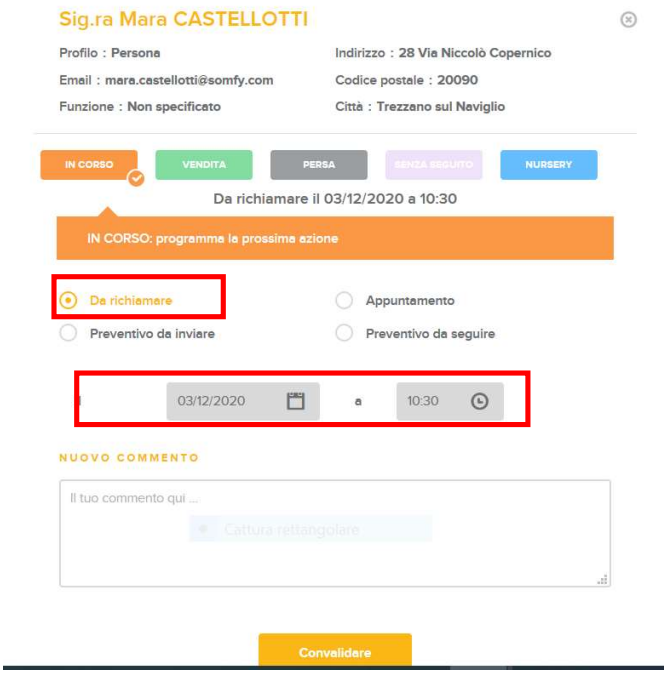
Clicca su **«DA LAVORARE»** e poi su **«In corso»** per inserire le azioni che intendi fare su questa Lead (ad esempio, ricontattare entro una data, la data dell'appuntamento che si è preso o entro cui si è concordato di inviare il preventivo).



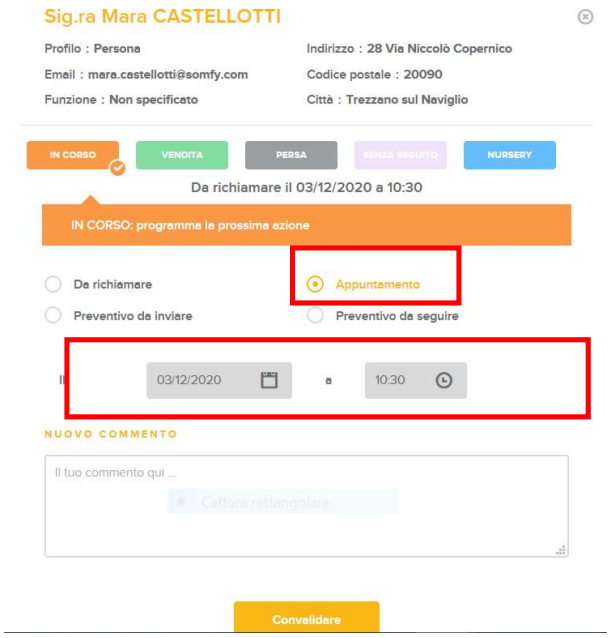
Una volta effettuata una qualsiasi azione, lo stato passa da "**DA LAVORARE**" a "**In corso**".

4.2 STATO IN CORSO - 3 possibili scenari:

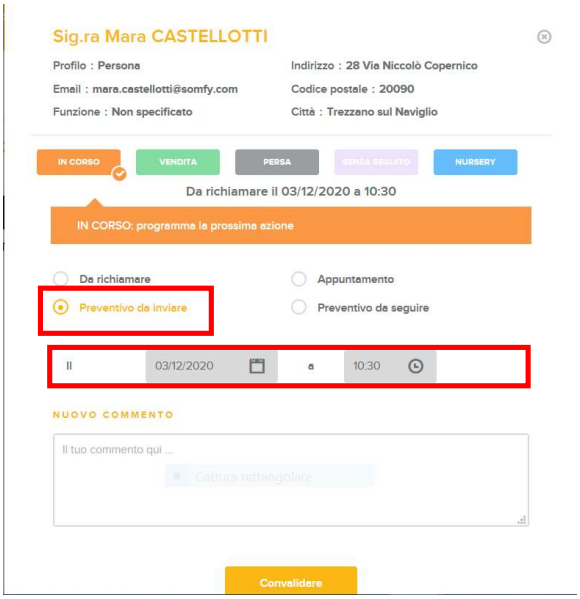
a) **Hai provato a contattare il cliente finale ma** quest'ultimo **non risponde oppure chiede di essere richiamato** in altro momento. Seleziona **«Da richiamare»,** indicando data e ora in cui intendi richiamarlo, poi seleziona **«Convalidare».**



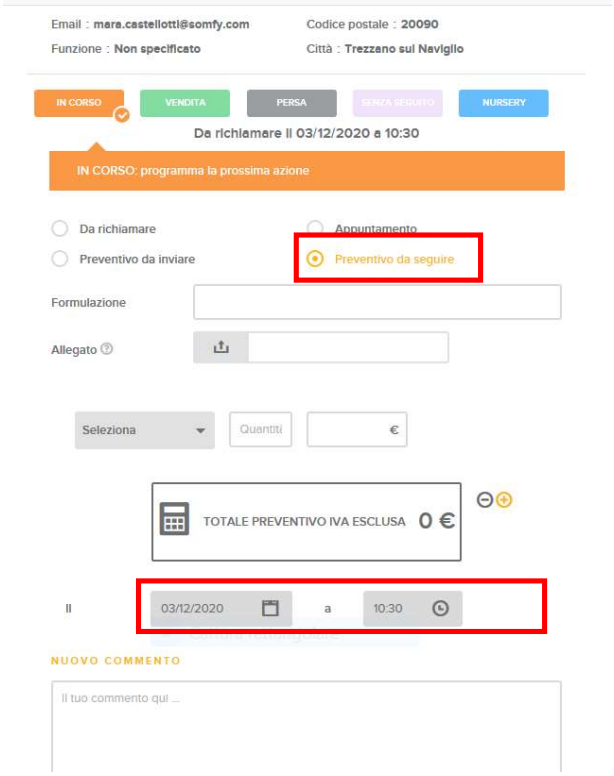
b) **Hai contattato il cliente finale e fissato un soprallugo.** Seleziona **«Appuntamento»** ed indica data ed ora concordate, poi seleziona **«Convalidare».**



c) **Hai fatto il sopralluogo e devi inviare il preventivo.** Seleziona **«Preventivo da inviare»** e la data entro la quale hai concordato di inviarlo, poi seleziona **«Convalidare».**



d) **Hai già inviato il preventivo e vuoi chiedere un riscontro al cliente entro una determinata data.** Seleziona **«Preventivo da seguire»** ed il giorno entro il quale vorresti ricontattare il cliente finale. Dopodiché, seleziona **«Convalidare».**



E’ possibile già inserire l’importo del preventivo IVA esclusa.

4.3 CHIUSURA DELLA LEAD

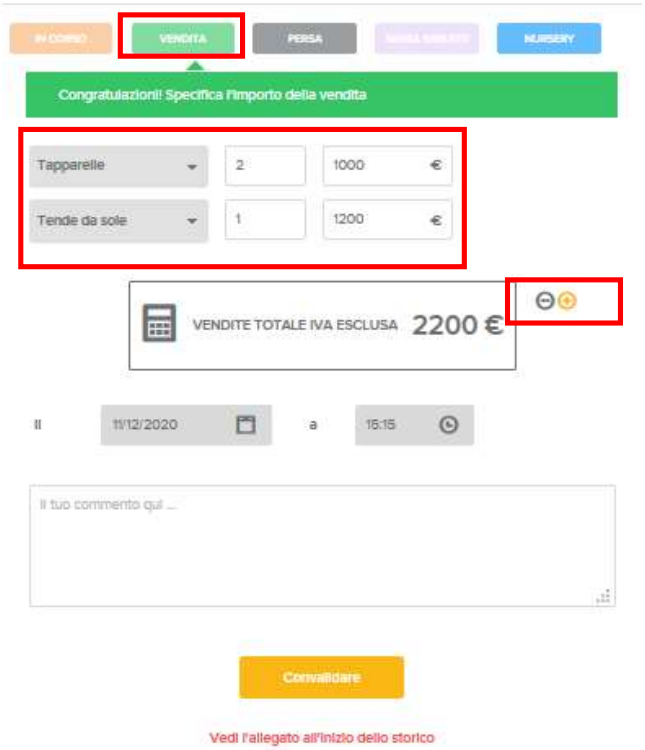
Innanzitutto ti ricordiamo che è fondamentale **CHIUDERE SEMPRE** le Leads. Solo grazie alla tua collaborazione potremo infatti monitorare l'andamento di questa attività su cui Somfy investe in termini di pubblicità, risorse e tempo. **Trimestralmente**, Somfy estrapolerà le Lead non chiuse e invierà un'email di sollecito affinché vengano chiuse.

La chiusura delle Leads può essere:

- **CON VENDITA:**

Per le **Leads Progetto** è necessario indicare l'importo della vendita effettuata (iva esclusa). Selezionare quindi la/le gamme coinvolte (tapparelle, tende da sole, allarme, …) ed indicare le quantità di prodotti Somfy venduti per ciascuna gamma e l'importo della vendita.

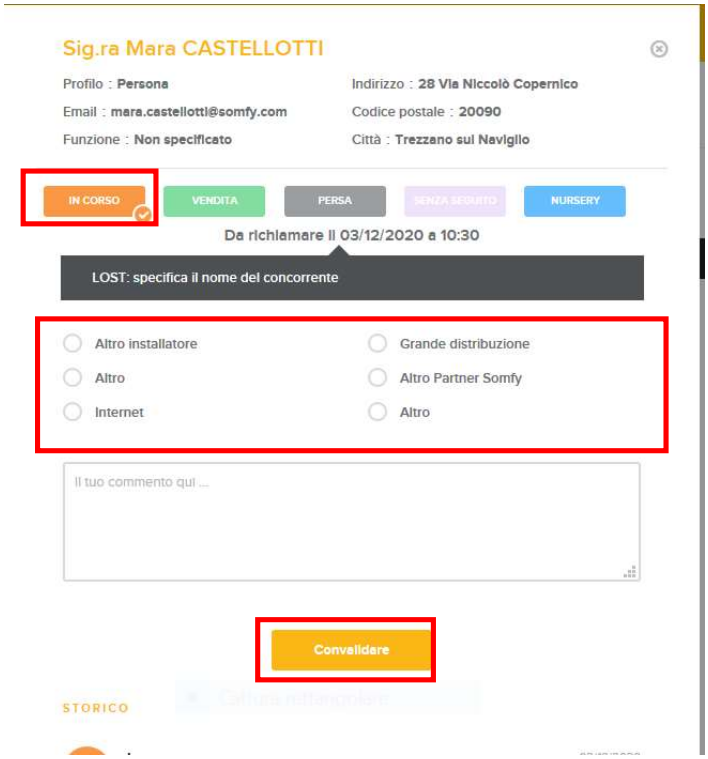
Per le **Leads Somfy Assistance** (interventi di assistenza) invece occorre selezionare su quale prodotto Somfy si è prestata assistenza e l'importo della stessa (senza indicare le quantità).



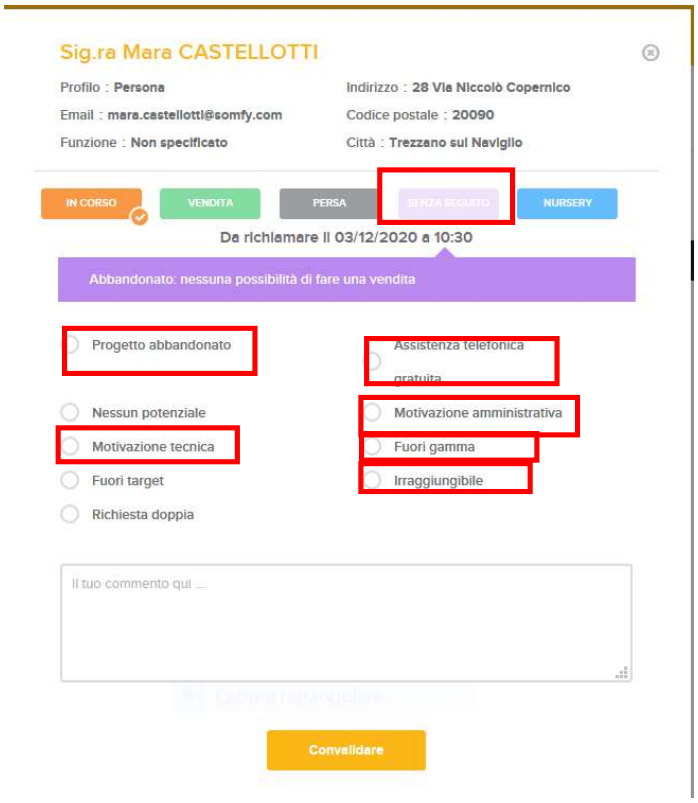
Il simbolo **+ -** serve per aggiungere un'ulteriore applicazione.

- **SENZA VENDITA:**

Il cliente ha deciso di acquistare da altri. Oltre ad indicare che la Lead è andata persa, occorre indicare (se conosciuto) dove ha deciso di acquistare il cliente finale (esempio: su Internet, da installatore della concorrenza, …). Mettere « **Altro** » se non conosciuto.



- **SENZA SEGUITO:**



Altri motivi per cui la Lead non è andata a buon fine :

Progetto abbandonato: il cliente ha cambiato idea e non vuole più realizzare il suo progetto.

Assistenza telefonica: il cliente ha voluto solo delle informazioni (di prezzo o altro) al telefono.

Motivazione tecnica: la soluzione tecnica Somfy non soddisfa il clliente finale.

Motivazione amministrativa: il cliente scopre di non avere un budget sufficiente oppure di non avere accesso ai benefici fiscali, i permessi per i lavori, …

Fuori gamma: i prodotti Somfy non sono adatti allo scopo (es : motorizzazione persiane scorrevoli)

Irraggiungibile: non siete più riusciti a ricontattare il cliente