

PIANO FORMATIVO ACTNOW

PERSONALE NECESSARIO PER SVOLGERE CORRETTAMENTE LA FORMAZIONE

Di seguito sono elencate le figure ottimali per seguire al meglio la formazione di ActNow, da remoto, per mezzo di strumenti messi a disposizione da IOS.

La suddivisione in sessioni di seguito indicata ha una durata complessiva di 8 ore, da intendersi di sola consulenza unidirezionale di Sandro. Confermiamo che per agenzie e broker con staff numerosi e strutturati sono necessarie 16 ore da remoto, l'equivalente delle 2 giornate in presenza presso la sede, così che tutto lo staff che utilizzerà il sistema sia in grado al termine delle ore concordate di utilizzarlo al 100%.

Il numero massimo di partecipanti consigliati ad una sessione formativa con Sandro è di 6 persone tra cui un coordinatore/portavoce: in caso di staff numerosi i partecipanti illustreranno al resto dei colleghi le nozioni apprese.

Figura Decisionale (Agente/Broker)

La figura decisionale ha il compito di conoscere le funzioni chiave del programma, le potenzialità commerciali e la metodologia per automatizzare l'organizzazione agenziale.

Avrà potere decisionale sull'impostazione degli utenti, ruoli e profili e gestione delle campagne commerciali con affidamento o la distribuzione dei tabulati verso la Rete di vendita.

Dovrà stabilire quali sono le figure, all'interno della propria struttura, abilitate all'utilizzo del programma e quale profilo dovranno utilizzare. Per sua natura tutte queste competenze appartengono alla figura, o alle figure, del/degli Agente/i Generale/i e consigliamo la presenza di questi ultimi in modo che siano coinvolti in prima persona nell'utilizzo del software. Per alcune strutture, per la loro dimensione o per la loro organizzazione interna, il titolare potrà essere sostituito da Responsabili di agenzia o referenti CED, se autorizzati a trattare tutte le tematiche individuate in precedenza.

Amministratore del programma (referente CED):

E' una figura tecnica - scelta dal titolare - che non interverrà nei processi decisionali, ma che dovrà avere grande competenza nell'utilizzo del software e dei pannelli di configurazione essendo modulabile e gestibile per buona parte dei processi da parte dell'agenzia senza necessità di intervento tecnico da parte di IOS SRL.

Questa competenza sarà necessaria per attuare attraverso il programma le decisioni della Figura Decisionale e dei profili di accesso al software, che sono gestibili e personalizzabili dal ref. CED.

Dovrà conoscere a fondo tutte le logiche del programma e le sue funzionalità, anche con l'ausilio della manualistica, sempre a disposizione dei clienti al menu HELP di ActNow, per poter impostare anche in modo autonomo la documentazione da generare o le campagne commerciali, le comunicazioni mail o sms e per poter abilitare nuovi utenti o disabilitare utenti già esistenti.

Avrà il compito di monitorare gli accessi al sistema e segnalare alla Figura Decisionale gli utenti che non utilizzano in maniera corretta il programma.

Sarà di supporto ai colleghi sui fondamentali dell'utilizzo del programma.

Nel caso l'agenzia non disponga di questa figura interna, a seguito della formazione, l'agente potrà decidere di delegare a IOS questa figura, attivando il supporto CED sul sistema ActNow, che prevede un canone annuale (richiedere in tal caso un'offerta a commerciale@italiaonsite.com).



1° sessione – circa 2 ore con Agente/i, referenti CED

1. Accesso al Sistema (link interno ed esterno per accesso al CRM)
2. Profilazione Utenti (ruoli e profili – Agenti, Impiegati, Collaboratori)
3. Verifica dell’Alimentazione del flusso dati (se previsto, come ad esempio P111 per le agenzie Generali) oppure prima importazione solo anagrafica da fonte esterna (opzionale e gratuita).
4. Panoramica generale sul menu complessivo del programma e verifica della congruità dei dati.
5. Profilazione Collaboratori per filtro visione del portafoglio assegnato.
6. Linee guida sulle modalità di interrogazione dei dati come ricerche semplici o avanzate sul modulo anagrafica dei clienti o polizze per determinare il target desiderato.
7. Ricerca singola anagrafica o polizza, consultazione posizione completa del cliente.

La figura CED o la figura incaricata sarà formata sulla creazione o gestione dei template word/PDF, mail o sms in funzione dei vari moduli. In particolare se la struttura utilizza già una propria modulistica (ad es: modelli privacy, Allegato 3, Allegato 4, avvisi, solleciti o proposte commerciali) la figura CED sarà formata sulla impostazione di tali modelli per rendere autonoma anche in futuro tale personalizzazione.

Con la figura CED si potrà anche procedere alla attivazione del servizio di invio SMS tramite il gateway Sbekky, sul censimento degli account mail di agenzia o per ciascun utente e alla personalizzazione dei formazione dei template mail o SMS.

In questo modo gli utenti utilizzatori, avranno già a disposizione nei vari moduli i template Word / PDF / mail / SMS ed abilitati all’invio in base alla loro configurazione.

2° sessione – circa 2 ore con referenti CED, delegati impiegati Amministrativi e Responsabile Commerciale.

1. Panoramica generale del sistema.
2. Ricerca singola cliente o polizza, ricerche avanzate.
3. Inserimento Nuova anagrafica Fisica e Giuridica.
4. Inserimento rapido del Nominativo prospect.
5. Aggiornamento o integrazione dei dati del cliente, generazione documenti in stampa unione dalla posizione del cliente, privacy report PDF o digitale (OTP), simulazioni generazione proposte commerciali personalizzate, invio di comunicazioni via mail o SMS al cliente tramite l’utilizzo dei modelli template.
6. Approfondimento sul modulo Polizze: ricerche, filtri, stampe ed esportazione dei Dati.
7. Documenti Allegati alle polizze.
8. Test pratico per allegare documenti.
9. Approfondimento sul moduli dei Titoli (Giacenti o Arretrati ed Incassati).
10. Generazione Avvisi di Scadenza cartacei o da inviare via Mail, Lettere di Sollecito, comunicazione di incasso, distinta del carico mensile.
11. Creazione target per Campagne commerciali

3° sessione – circa 2 ore (Figure: CED, impiegate di agenzia e resp. commerciale)

Approfondimento sui seguenti moduli:

attività con invio alert via mail;
calendario planning;
sinistri: ricerca, allegati, note, task;
bacheca documentale / archivio ottico / rubrica;

Creazione eventuali filtri dinamici avanzati sui moduli desiderati;

Opzionale: impostazioni Alert invio mail automatiche a Clienti (distinte automatiche per i collaboratori, mail di compleanno ai clienti, avvisi, solleciti, etc).

- Carico mensile marketing (UpSelling)

- Analisi dei dati di Portafoglio (pivot Anagrafiche, Polizze e Titoli – Grafici di portafoglio)

4° sessione – circa 2 ore (Figure: CED, Collaboratori o resp. Commerciale)

Accesso al sistema da parte del Collaboratore, visione del proprio portafoglio;
Gestione cliente, raccolta e aggiornamento dei dati del cliente e dati concorrenza;
Schedulazione task attività da programmare su clienti o scadenze per farsi avvisare in tempo utile;

Approfondimento campagne commerciali, generazione schede simulazioni proposte.

Carico mensile marketing (UpSelling)

Chiusura formativa:

domande e risposte;

consultazione manuale, accessibile tramite link diretto e da HELP:

<https://wikierpweb.it/>

visione del processo di richiesta di supporto tecnico tramite ticketing IOS

<https://ticketing.erpweb.it/>