



AFTERSALES LEAD MANAGEMENT

Manuale d'uso

Versione aggiornata a Novembre 2022

INTRODUZIONE

Gentile utente,

Il presente manuale è una guida esplicativa del processo di gestione dei lead post-vendita utilizzando il sistema Salesforce.

Seleziona il tuo argomento di interesse nella pagina **Indice** o incomincia dall'inizio per esplorare tutti i contenuti.

Puoi sempre tornare alla lista principale facendo clic sul simbolo  presente nelle pagine.

Altri simboli utilizzati
nella guida:



Informazione importante



Nota integrativa



Suggerimento

Indice dei contenuti

PROCESSO ASLM - INTRODUZIONE

SALESFORCE

Come accedere a Salesforce

Home page

Vista: Lead assegnati

Pagina principale del lead

Sezione dettagli del lead

Sezione dettagli richiesta

Sezione dettagli veicolo

Sezione dettagli della qualifica

LIVELLI DEL SERVIZIO E KPI

Livelli del servizio

Tempistica di primo contatto

Tempo di gestione

Lead gestiti

GESTIONE OPERATIVA DEL LEAD (HOW-TO)

Accesso a Salesforce

Pagina principale

Il processo

CONTATTO LEAD

CONTATTO LEAD = KO

CONTATTO LEAD = OK

QUALIFICA DEL LEAD = KO

QUALIFICA DEL LEAD = OK

APPUNTAMENTO = OK

APPUNTAMENTO = KO

Contatta di nuovo

GLOSSARIO

Salesforce

Processo di gestione lead

Classificazione del lead



Processo ASLM – INTRODUZIONE

Il processo di gestione dei Lead Aftersales, introdotto da Maserati a partire dall'anno 2020, nasce con l'obiettivo di:

- Migliorare la Customer Experience per i clienti Maserati attraverso l'utilizzo di strumenti digitali dedicati
- Incrementare il traffico di officina e le opportunità di business dei Dealer
- Incrementare la fidelizzazione al marchio e la soddisfazione del Cliente



Il Lead rappresenta un'**opportunità**
obiettivo del Dealer è convertire questa opportunità in **vendita**

Lo strumento prescelto per la completa gestione e conversione dei Lead Aftersales è Salesforce, attraverso il quale è possibile per i Dealer della rete Maserati:

- Intercettare Lead generati spontaneamente dal Cliente tramite i canali disponibili (CUSTOMER DRIVEN)
- Ricevere Lead generati centralmente da Maserati in base alla targhettizzazione delle campagne in atto (HQ DRIVEN)

Questo manuale è pensato per fornire una panoramica completa sul processo e supportare i dealer nella gestione quotidiana a sistema dei Lead Aftersales. Si compone di diverse sezioni consultabili separatamente:

PANORAMICA PROCESSO

GESTIONE OPERATIVA DEL
LEAD (HOW-TO)

LIVELLI DEL SERVIZIO e KPI

GLOSSARIO



Salesforce

- Accesso a Salesforce
- Viste dei Lead e navigazione nel tool
- Panoramica Lead



Come accedere a Salesforce

L'accesso a Salesforce deve essere effettuato tramite MODIS CS+, il primo passo consiste quindi nell'accedere a MODIS CS+ utilizzando le proprie credenziali:

The screenshot shows the login interface for the Maserati MODIS Communication System. On the left, there is a dark blue header with the Maserati logo and the word 'MASERATI' in white. Below the header, there is a vertical list of language options: ITALIANO, ENGLISH, FRANÇAIS, DEUTSCH, and 中文. On the right, there is a white login form titled 'Modis Communication System'. The form contains the text 'Enter your Username and Password' followed by two input fields for 'Username:' and 'Password:'. Below these fields, there is a checkbox labeled 'Login with Domain credential' and two buttons: 'Login' and 'Cancel'. At the bottom of the form, there is a link that says 'Forgot password? Reset it!'.

Nel menù a sinistra, selezionando la voce CRM SALESFORCE si accede alla Home page di Salesforce.

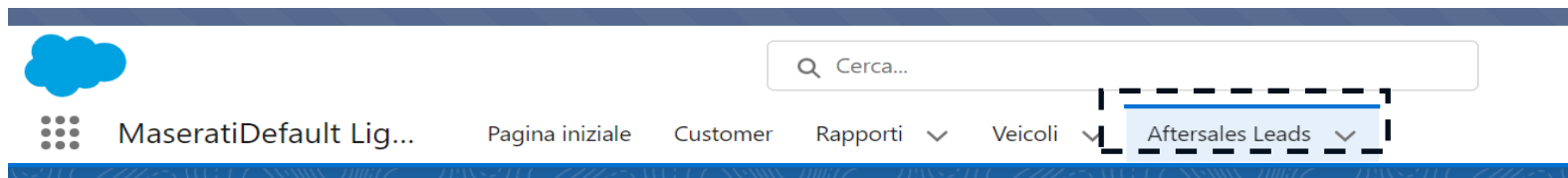


Se si possiede più di un profilo, per poter proseguire l'utente deve scegliere il profilo relativo all'After-sales.

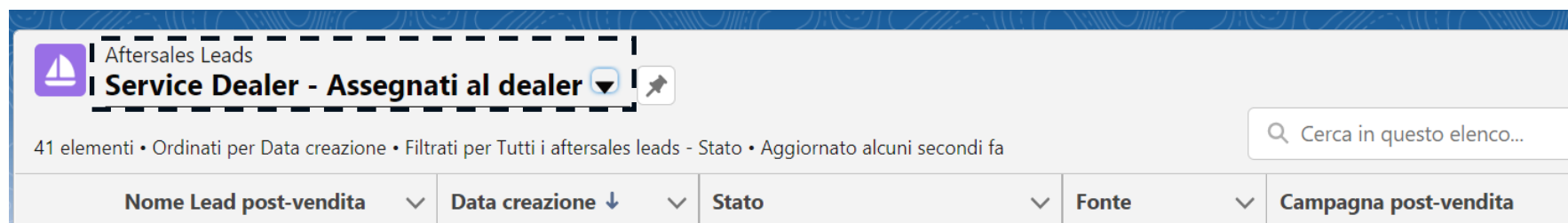


SALESFORCE – Pagina principale

Dalla Home page di Salesforce, selezionando la voce Aftersales Leads si accede alla schermata iniziale.



Qui è presente un elenco dei Lead più recenti, la sola informazione disponibile è il nome del Lead AS.



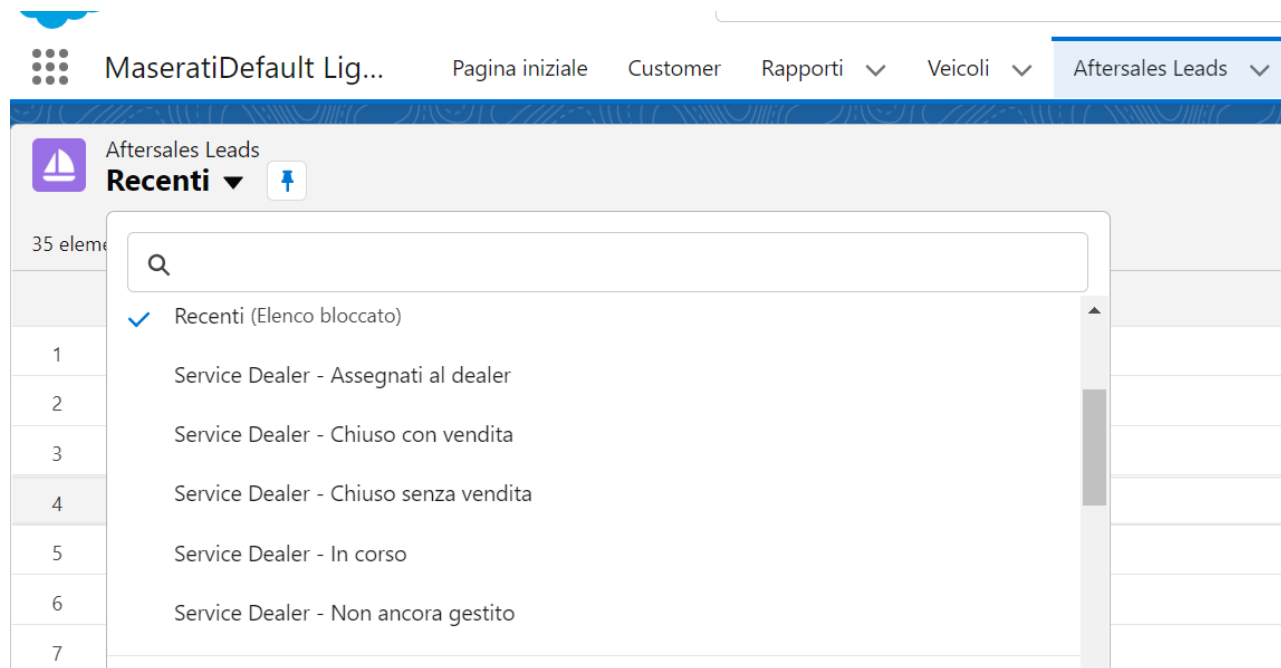
Per accedere all'elenco dei Lead in attesa di essere presi in carico e gestiti procedere come segue:

- dal menù '**View**': selezionare **Assegnati al dealer**



SALESFORCE – Vista lead assegnati

Nel menu di visualizzazione, oltre all'elenco dei lead in stato “Assegnati al dealer”, sono presenti i seguenti elenchi:



- **Chiuso con vendita:** vista che include i soli lead in status “Chiuso con vendita” e “Appuntamento fissato”;
- **Chiuso senza vendita:** vista che include i soli lead con campo “ Motivo della chiusura senza vendita” valorizzato;
- **In corso:** vista che include i soli lead in status “Assegnati al Dealer” con il campo “Tentativo di contatto” compilato;
- **Vendita persa:** vista che include i soli lead in status “Vendita persa”;
- **Non ancora gestito:** vista che include i soli lead in status “Assegnati al dealer” senza il campo “Tentativo di contatto” compilato.



SALESFORCE – Vista lead assegnati

L'elenco dei Lead in Status 'Assegnato al dealer' fornisce le principali informazioni sul Lead:

The screenshot shows the Salesforce interface for 'Aftersales Leads'. The page title is 'Service Dealer - Assegnati al dealer'. There are 41 elements in the list, sorted by 'Data creazione'. The table below shows the columns and data for the first lead.

	Nome Lead post-vendita	Data creazione	Stato	Fonte	Campagna post-vendita	Dealer Co...	Giorni dal...
1	[REDACTED]	16/11/2022 10.03	Assegnato al Concessionario	Web	AS Extended Warranties - WEB	0	12

- **Nome Lead post-vendita:** nome e cognome del Lead
- **Data Creazione:** Data di Creazione
- **Stato:** in questa vista lo status è sempre "Assegnato al dealer "
- **Fonte:** indica la provenienza del Lead, il canale da cui si è generato (Web, Owner App, etc.)
- **Campagna post-vendita:** indica la campagna di riferimento (es: Service Reminder / Seasonal Promo)
- **Dealer Contact Attempts Done:** indica il numero di tentative di contatto effettuati
- **Giorni dalla creazione del Lead:** indica il numero di giorni dalla data di creazione del lead

Per accedere alla pagina del Lead è sufficiente cliccare sul nome nella colonna Nome Lead post-vendita.



SALESFORCE – Pagina principale del lead

La schermata relativa al Lead è suddivisa in 4 sezioni oltre a mostrare gli ACTION BUTTON attraverso i quali si gestisce il lead

- Dettagli Lead post-vendita
- Richiedi dettagli
- Dettagli del veicolo
- Dettagli qualifica post vendita

 Nella pagina è presente la sezione «Cronologia aftersales lead» contenente lo storico delle principali modifiche intervenute sul Lead durante il processo di gestione.



SALESFORCE – Sezione dettagli del lead

La Sezione " Dettagli Lead post-vendita" contiene informazioni dettagliate relative al Lead generato e assegnato:

▼ Dettagli Lead post-vendita			
Stato	Assegnato al Concessionario	Direct marketing	No
Campagna post-vendita	AS Extended Warranties - WEB	Profilazione	No
Note sulla campagna post-vendita		via e-mail	No
Fonte	Web	via telefono	No
Tipo di Lead post-vendita	Customer Driven	via posta	No
Ricontattato	<input type="checkbox"/>	via SMS/MMS	No
Lead AS principale		via fax	No
Giorni dalla creazione del Lead	12	via social	No
Cliente			

- **Fonte:** informa sulla provenienza del Lead:
- **Campagna post-vendita:** informa sul prodotto/servizio di interesse per il Lead (es. Accessories Wheels and Tyres)
- **Tipo di Lead post-vendita:** fornisce informazioni circa la source del lead
- **Ricontattato:** se viene apposto un flag, è possibile impostare una nuova data per un prossimo appuntamento
- **Informazioni sulla privacy del lead (marketing e profilazione)**



SALESFORCE – Sezione dettagli della richiesta

Questa sezione contiene differenti informazioni

▼ Richiedi dettagli


Nome	asd		Nome Lead post-vendita	asd asd	1
Cognome	asd		Paese	Italy	
Indirizzo e-mail			Stato		
Numero di contatto	+39234234		Città		
Altro telefono			CAP	20154	
Lingua preferita	Italian				
Richiesta per			DataOra preferita 1		2
Richiedi dettagli			DataOra preferita 2		
Data dell'appuntamento			DataOra preferita 3		
Data di ricontatto			Note Cliente 123		
			Servizi aggiuntivi		

1 Generalità del lead

2 Date proposte dal lead per l'appuntamento e data definitiva

“Richiesta per” & “Richiedi dettagli” sono informazioni date dal lead al momento della richiesta.

“Note Cliente” sono ulteriori specifiche date dal lead.

 Una volta inserita la data effettiva dell'appuntamento, il lead riceverà subito un'email di conferma e una email di promemoria 24 ore prima dell'appuntamento. Copia di queste comunicazioni vengono inviate anche al concessionario.



SALESFORCE – Sezione dettagli veicolo

Questa sezione raccoglie le informazioni relative alla vettura:

▼ Dettagli del veicolo	
VIN	Link a veicolo
Descrizione modello	Descrizione garanzia attuale
Data di inizio garanzia	Data di inizio garanzia attuale
Data di scadenza garanzia	Data di scadenza garanzia attuale
Km medi Cliente	Termine della proprietà
Chilometraggio attuale	



Solo il campo relativo al VIN può essere compilato, gli altri campi si compilano automaticamente.



L'inserimento del VIN è necessario per chiudere il lead in status «Chiuso con Vendita».

Per tutti i Lead HQ DRIVEN (generati da Maserati) il telaio è già presente.

Per i Lead CUSTOMER DRIVEN il telaio potrebbe non essere presente in quanto il cliente non è tenuto a fornirlo.



SALESFORCE – Sezione dettagli della qualifica 1/3

La Sezione "Qualification Details" permette di gestire le fasi di CONTATTO e QUALIFICA del Lead.

▼ Dettagli qualifica post-vendita

Tentativo di contatto 1	<input type="checkbox"/>		Data tentativo concessionario 1	1
Tentativo di contatto 2	<input type="checkbox"/>		Data tentativo concessionario 2	
Tentativo di contatto 3	<input type="checkbox"/>		Data tentativo concessionario 3	
Tentativo di contatto 4	<input type="checkbox"/>		Data tentativo concessionario 4	
Tentativo di contatto 5	<input type="checkbox"/>		Data tentativo concessionario 5	
SLA primo tentativo di contatto	<input type="checkbox"/>		SLA qualif./ gestione Lead	
Data primo tentativo di contatto			Data qualif./ gestione Lead	2
			Motivo della chiusura senza vendita	
			Note gestione Lead	3

- 1** Questi campi sono dedicati all'inserimento delle informazioni relative alla fase di CONTATTO. In Salesforce si possono inserire fino a 5 tentativi di contatto, ma **è obbligatorio registrare almeno 1 tentativo di contatto**.
- 2** Questo campo è dedicato alla chiusura dei lead per i quali non è stato possibile fissare un appuntamento. Lo status **Chiuso senza vendita** richiede di specificarne anche il motivo.
- 3** Il campo "**Note gestione Lead**" può contenere le note libere del concessionario. Il campo è obbligatorio per chiudere il lead "In Vendita" senza appuntamento o "senza Vendita" con Motivo della chiusura senza vendita – Altro.




Per i dettagli si rimanda alla sezione GESTIONE OPERATIVA DEL LEAD (HOW-TO) del presente manuale.



SALESFORCE – Sezione dettagli della qualifica 2/3

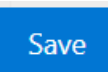
1 Questa Sezione è dedicata alla registrazione dei tentativi di CONTATTO effettuati dal Dealer.

▼ Dettagli qualifica post-vendita	
Tentativo di contatto 1 <input checked="" type="checkbox"/>	Data tentativo concessionario 1 09/11/2022 15.52
Tentativo di contatto 2 <input type="checkbox"/>	Data tentativo concessionario 2
Tentativo di contatto 3 <input type="checkbox"/>	Data tentativo concessionario 3
Tentativo di contatto 4 <input type="checkbox"/>	Data tentativo concessionario 4
Tentativo di contatto 5 <input type="checkbox"/>	Data tentativo concessionario 5
SLA primo tentativo di contatto <input type="checkbox"/>	SLA qualif./ gestione Lead <input type="checkbox"/>
Data primo tentativo di contatto 09/11/2022 15.52	Data qualif./ gestione Lead 09/11/2022 15.52
	Motivo della chiusura senza vendita Altro
	Note gestione Lead 1 closed no sale test contatori

 In Salesforce si possono inserire fino a 5 tentativi di contatto, ma è obbligatorio effettuare e registrare almeno il primo (Tentativo di Contatto1).

I campi "SLA primo tentativo di contatto" e "Data primo tentativo di contatto" sono automaticamente popolati quando il campo "Tentativo di Contatto1" viene inserito.

Per registrare l'informazione del contatto è necessario salvare con l'apposito tasto

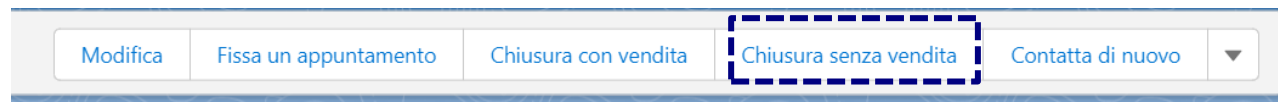


Per i dettagli si rimanda alla sezione GESTIONE OPERATIVA DEL LEAD (HOW-TO) del presente manuale.



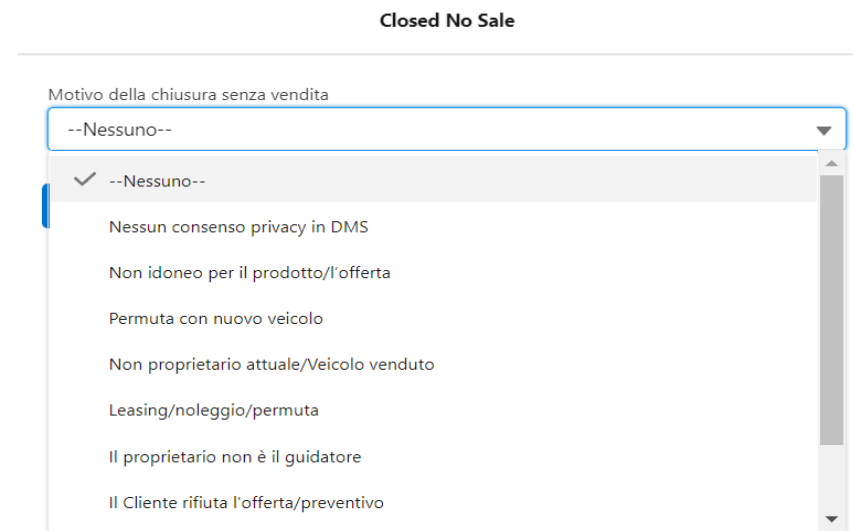
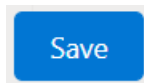
SALESFORCE – Sezione dettagli della qualifica 3/3

- 2** Questa sezione è dedicata alla registrazione delle informazioni sugli esiti della gestione del Lead che non si concludono con un appuntamento. La gestione di questo lead può essere conclusa selezionando l’ACTION BUTTON **Chiusura senza vendita**



Cliccando questo pulsante comparirà un nuovo elenco selezione. Occorre selezionare una delle voci contenute nella lista **Motivo della chiusura senza vendita** per chiedere il lead.

Dopo aver selezionato una voce in un elenco è necessario salvare:



Per i dettagli si rimanda alla sezione GESTIONE OPERATIVA DEL LEAD (HOW-TO) del presente manuale.



GESTIONE OPERATIVA DEL LEAD (HOW-TO)





Accesso a Salesforce

- Accedere a Salesforce tramite MODIS CS+ utilizzando le proprie credenziali.
- Selezionare la voce CRM SALESFORCE per accedere alla pagina principale di Salesforce.

Modis Communication System

Enter your Username and Password

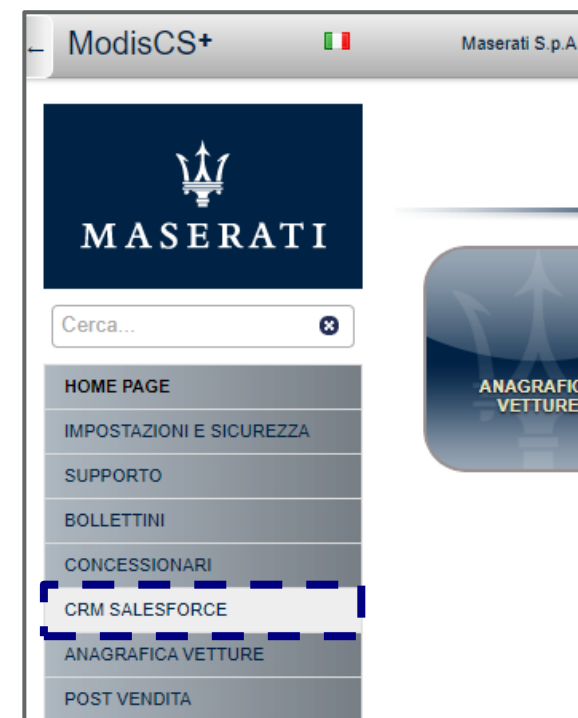
Username:

Password:

Login with Domain credential

Login Cancel

Forgot password? Reset it!



Se si possiede più di un profilo, per poter proseguire l'utente deve scegliere il profilo relativo all'After-sales.



SALESFORCE – Pagina principale

- Seleziona Aftersales Lead dalla barra principale per accedere alla schermata principale.

Aftersales Leads
Service Dealer - Assegnati al dealer ▼

41 elementi • Ordinati per Data creazione • Filtrati per Tutti i aftersales leads - Stato • Aggiornato alcuni secondi fa

Cerca in questo elenco...

Nome Lead post-vendita	Data creazione	Stato	Fonte	Campagna post-vendita
------------------------	----------------	-------	-------	-----------------------

Qui viene visualizzato un elenco dei lead più recenti. È disponibile solo il nome dell'AS Lead.

- Selezionare " Assegnati al Dealer " dal menu per accedere all'elenco dei lead in attesa di essere gestiti

- Fare clic sul nome nella colonna " Nome Lead post-vendita " per avviare la gestione dei lead

Aftersales Leads
Service Dealer - Assegnati al dealer ▼

41 elementi • Ordinati per Data creazione • Filtrati per Tutti i aftersales leads - Stato • Aggiornato alcuni secondi fa

Cerca in questo elenco...

Nuovo Formato stampa

Nome Lead post-vendita	Data creazione	Stato	Fonte	Campagna post-vendita	Dealer Co...	Giorni dal...
1 asd asd	16/11/2022 10.03	Assegnato al Concessionario	Web	AS Extended Warranties - WEB	0	12

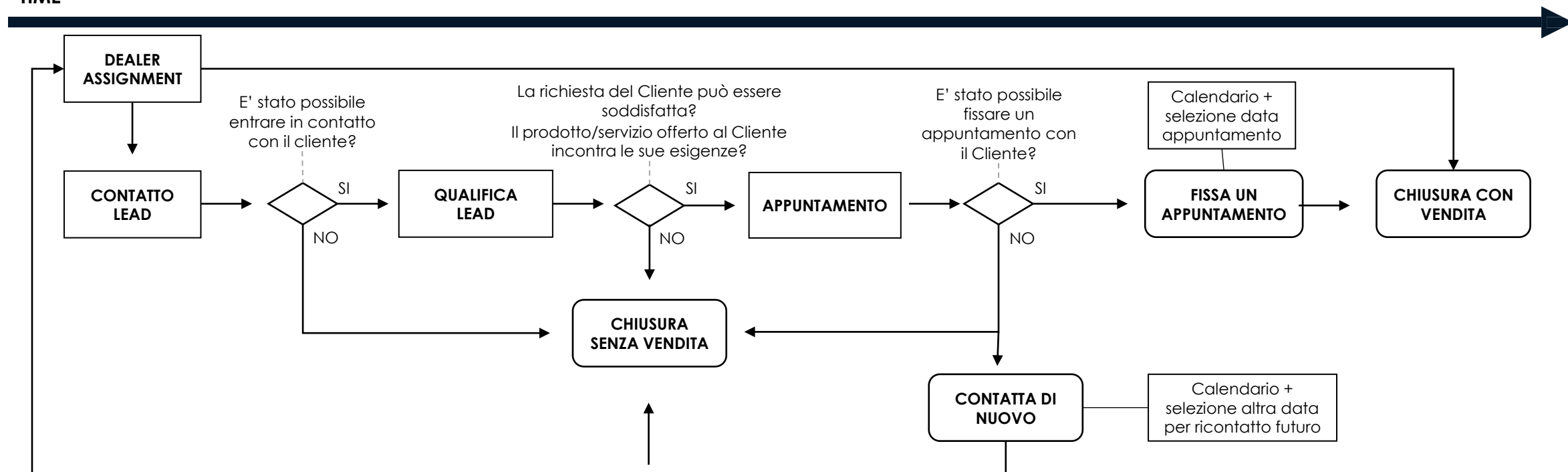


ASLM – Il processo

Il processo di gestione dei Lead si compone di diverse fasi successive:

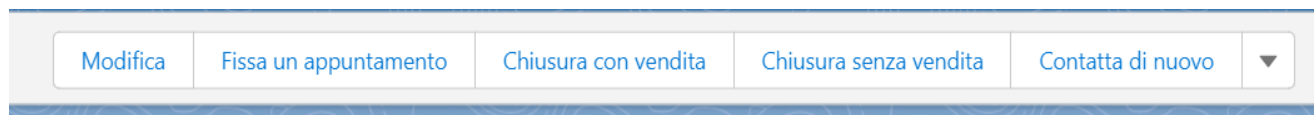
CONTATTO LEAD – QUALIFICA LEAD – APPUNTAMENTO – VISITA IN OFFICINA

TIME



Quando si gestiscono i Lead, l'obiettivo è idealmente quello di fare in modo che l'officina esegua il lavoro o venda un prodotto/servizio. Questo non è sempre possibile perché passare da un passaggio all'altro è possibile solo se la risposta a ciascuna domanda è affermativa (\diamond).

Ogni Lead deve essere gestito e chiuso (in base all'avanzamento raggiunto) premendo l'apposito "ACTION BUTTON":






Processo ASLM – CONTATTO LEAD



Almeno 1 tentativo di contatto deve essere effettuato e registrato (Tentativo di contatto1) in Salesforce nella sezione Dettagli qualifica post-vendita del Lead in gestione.

OPERAZIONI:

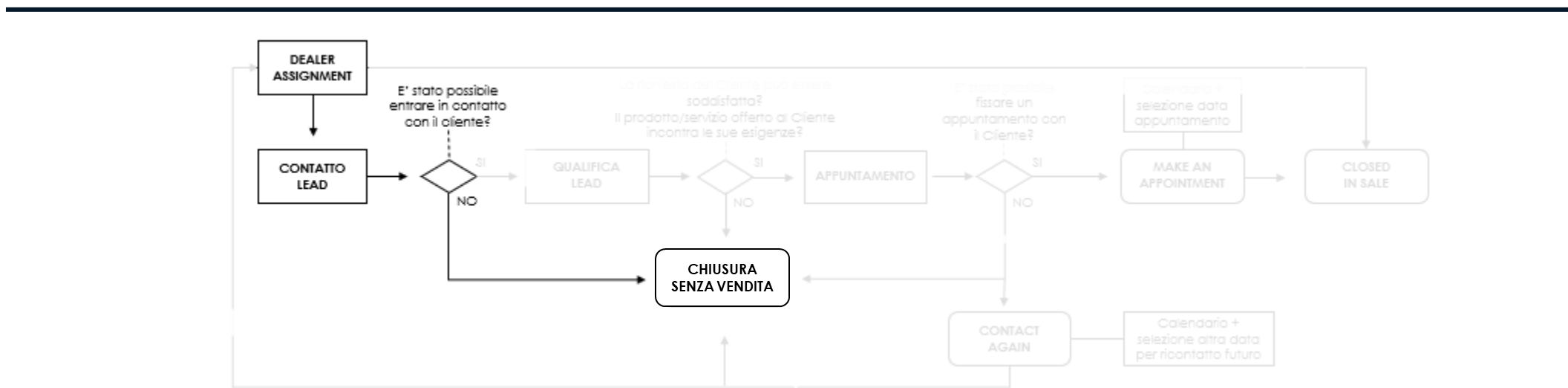
1. Effettuare il primo tentativo di contatto con il cliente utilizzando differenti canali (telefono, email, sms).
2. Registrare il tentativo di contatto facendo doppio click sul box ed inserire la spunta
3. Procedere al salvataggio utilizzando il pulsante 
4. A seguito del salvataggio, la data e ora del tentativo vengono riportate in automatico nel corrispondente campo "Data tentativo concessionario#"

▼ Dettagli qualifica post-vendita			
Tentativo di contatto 1	<input checked="" type="checkbox"/>	Data tentativo concessionario 1	09/11/2022 15.52
Tentativo di contatto 2	<input type="checkbox"/>	Data tentativo concessionario 2	
Tentativo di contatto 3	<input type="checkbox"/>	Data tentativo concessionario 3	
Tentativo di contatto 4	<input type="checkbox"/>	Data tentativo concessionario 4	
Tentativo di contatto 5	<input type="checkbox"/>	Data tentativo concessionario 5	
SLA primo tentativo di contatto	<input type="checkbox"/>	SLA qualif./ gestione Lead	<input type="checkbox"/>
Data primo tentativo di contatto	09/11/2022 15.52	Data qualif./ gestione Lead	09/11/2022 15.52
		Motivo della chiusura senza vendita	Altro
		Note gestione Lead	closed no sale test contatori



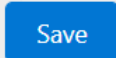
Processo ASLM – CONTATTO LEAD = KO

TIME



Se dopo ripetuti tentativi opportunamente distribuiti nel tempo (e registrati in Salesforce) non riesci a prendere contatto con il cliente, termina la gestione dei lead con **“Chiusura senza vendita”**.

OPERAZIONI:

1. Clicca sul bottone “Chiusura senza vendita” e seleziona una voce
2. Procedi al salvataggio utilizzando il bottone 

Closed No Sale

Motivo della chiusura senza vendita

--Nessuno--

✓ --Nessuno--

Nessun consenso privacy in DMS

Non idoneo per il prodotto/l'offerta

Permuta con nuovo veicolo

Non proprietario attuale/Veicolo venduto

Leasing/noleggio/permuta

Il proprietario non è il guidatore

Il Cliente rifiuta l'offerta/preventivo



E' obbligatoria la compilazione delle note se viene selezionata la voce "Altro".



Processo ASLM – CONTATTO LEAD = OK



Se si riesce a contattare il Cliente, inizia la fase successiva: Qualifica del Lead.

Il processo di qualifica è un momento chiave all'interno del processo di gestione del Lead e comporta il coinvolgimento attivo del Cliente per:

- la definizione completa dei fabbisogni e delle richieste del Cliente
- la verifica dell'interesse del Cliente nei confronti dell'offerta che gli viene presentata
- la disponibilità da parte del Cliente a fissare un appuntamento presso il Dealer
- Il processo di qualifica inizia nel momento in cui si entra in contatto con il Cliente e termina nel momento in cui sono stati raccolti tutti gli elementi necessari per essere in grado di offrire (o meno) un appuntamento

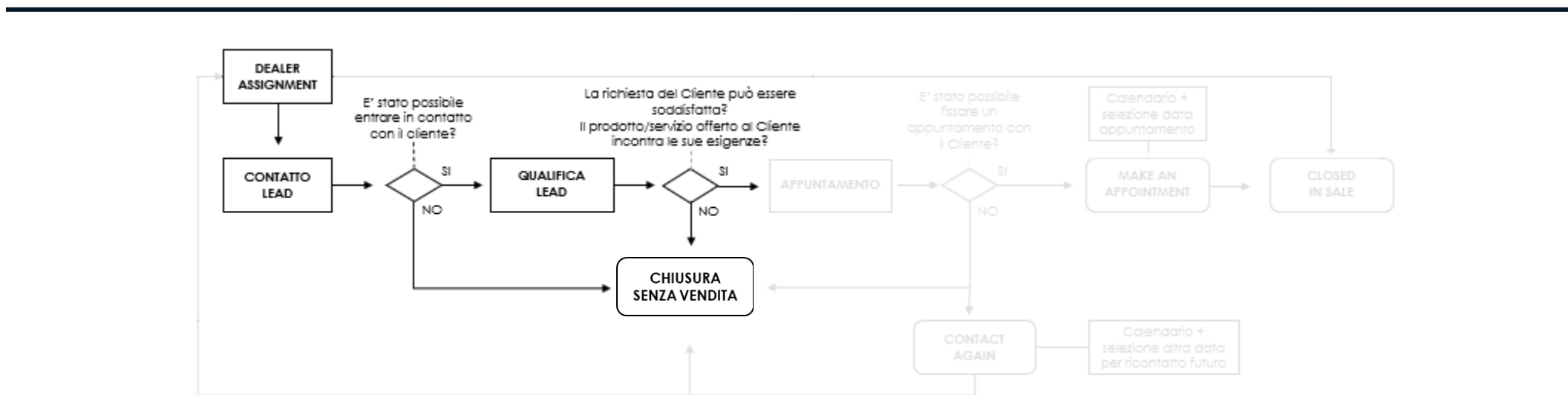


Utilizzando le informazioni su Cliente e vettura disponibili nei propri sistemi IT, il Dealer ha la possibilità di pre-qualificare il Cliente prima di contattarlo, aumentando così le probabilità di successo.



Processo ASLM – QUALIFICA DEL LEAD = KO

TIME



Se il processo di qualifica non è andato a buon fine, puoi chiudere il lead utilizzando **“Chiusura senza vendita”**.

OPERAZIONI:

1. Clicca su “Chiusura senza vendita” e selezione una voce

Closed No Sale

2. Salva premendo il pulsante

Save

Motivo della chiusura senza vendita

--Nessuno--

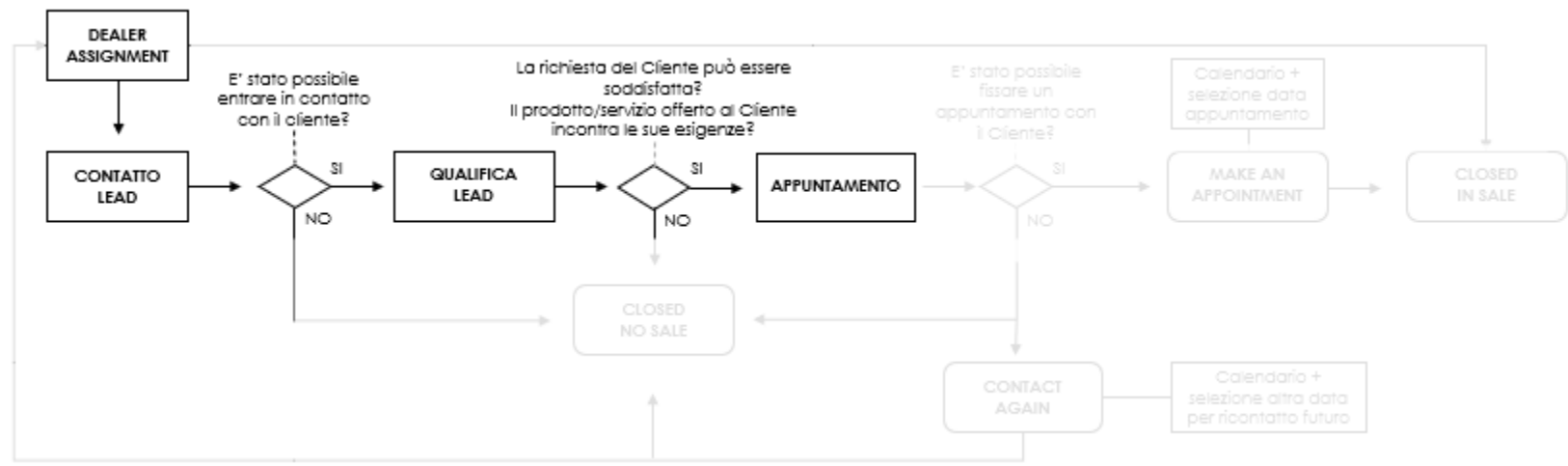
- ✓ --Nessuno--
- Nessun consenso privacy in DMS
- Non idoneo per il prodotto/l'offerta
- Permuta con nuovo veicolo
- Non proprietario attuale/Veicolo venduto
- Leasing/noleggio/permuta
- Il proprietario non è il guidatore
- Il Cliente rifiuta l'offerta/preventivo

Se è stata selezionata la causale “Non proprietario attuale/Veicolo venduto”, per procedere al salvataggio dell'anagrafica sarà necessario ed obbligatorio inserire la data di fine proprietà. Lo stato del lead cambia in "Chiusura senza vendita" e la gestione del lead viene terminata.



Processo ASLM – QUALIFICA DEL LEAD = OK

TIME



Se la Qualifica del Lead è invece superata con esito positivo, ovvero sussistono tutte le condizioni per servire il Cliente e la sua vettura:

- La vettura del Cliente rientra nella Campagna / Servizio offerto / richiesto
- Il Cliente è attualmente possessore della vettura a lui associata
- Le tempistiche relative alla richiesta / offerta possono essere rispettate

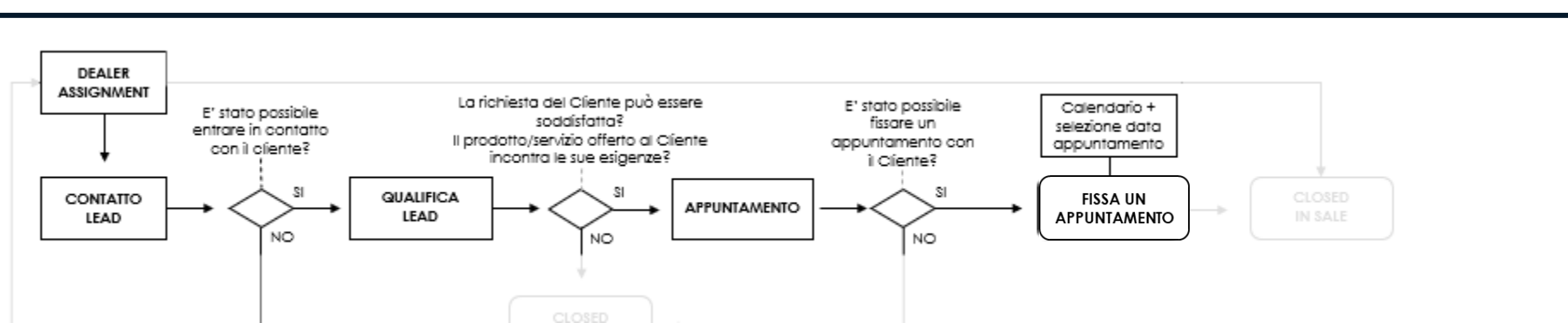
E' possibile procedere con l'offerta di un appuntamento concordato con il Cliente.





ASLM Processo - APPUNTAMENTO = OK

TIME

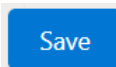


Se il Cliente, dopo essere stato contattato e qualificato con successo, si dimostra interessato ad un appuntamento, procedere come indicato:

OPERAZIONI:

1. Cliccare sul pulsante “Fissa un appuntamento”
2. Selezionare il giorno e l'ora concordata. Metti il flag per inviare una email di reminder al cliente.

3. Procedi al salvataggio utilizzando il pulsante



The screenshot shows the 'Make An Appointment' form with the following details:

- Buttons: Modifica, Fissa un appuntamento, Chiusura con vendita, Chiusura senza vendita, Contatta di nuovo
- Form fields:
 - Data dell'appuntamento: Data (30-nov-2022), Ora (13:30)
 - Invia e-mail al Cliente:
- Buttons: Save, Annulla

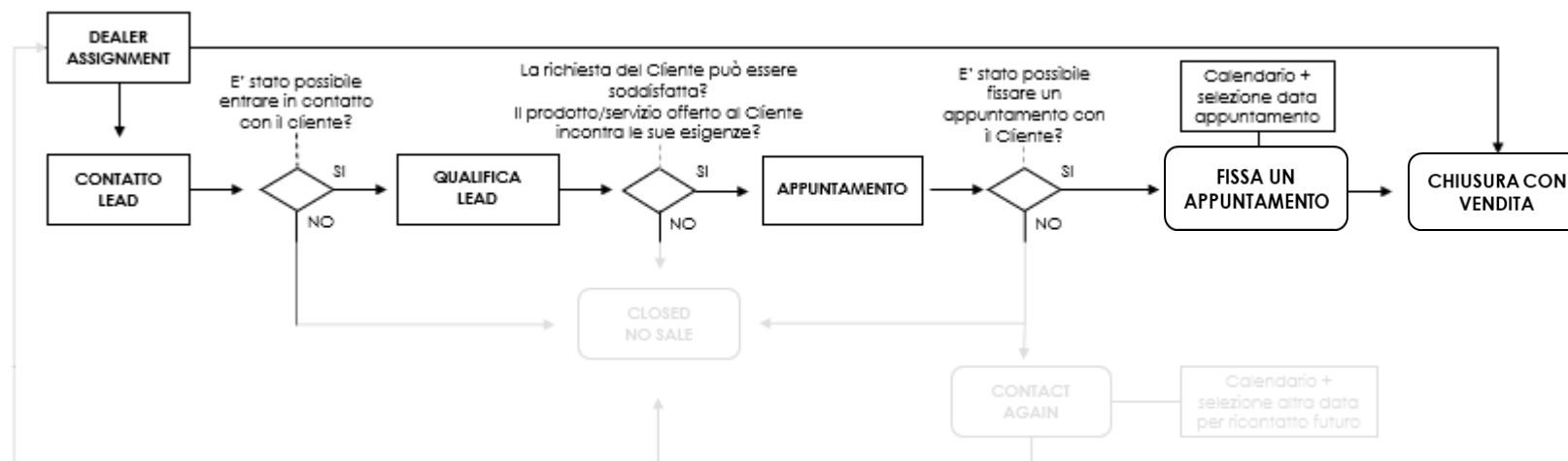
Below the form is a calendar for November 2022. A time selection dropdown is open, showing options from 10:00 to 11:15. The date 30 is highlighted in blue on the calendar.

Lo status del lead passa automaticamente da “Assegnati al Dealer” a “Appuntamento Fissato”.



Processo ASLM - APPUNTAMENTO = OK

TIME



Una volta soddisfatta la richiesta del cliente, il lead può essere chiuso come "Chiusura con Vendita" inserendo il VIN (obbligatorio).



Per modificare un appuntamento preso cliccare nuovamente sul pulsante "Fissa un appuntamento", selezionando la data e l'ora del nuovo appuntamento concordato.

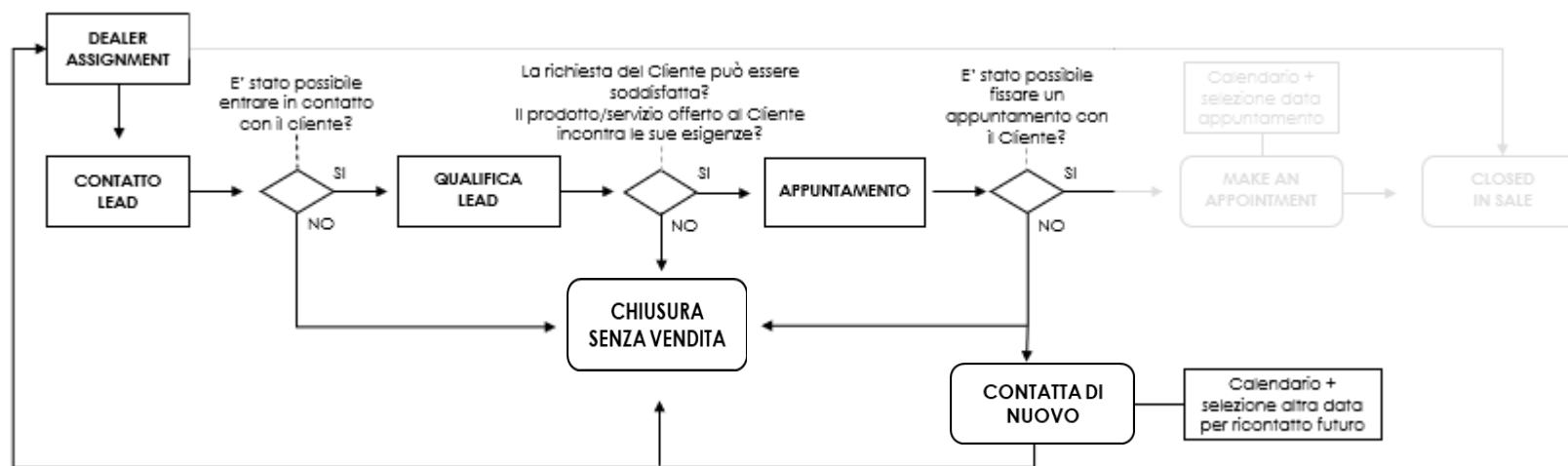


Quando l'appuntamento è programmato, spuntando il flag, Salesforce invierà al cliente una email di conferma dell'appuntamento. Verrà inviata una seconda email come reminder il giorno prima dell'appuntamento. Copia di entrambe le comunicazioni verranno ricevute dal concessionario.



Processo ASLM - APPUNTAMENTO = KO & Contatta di nuovo

TIME



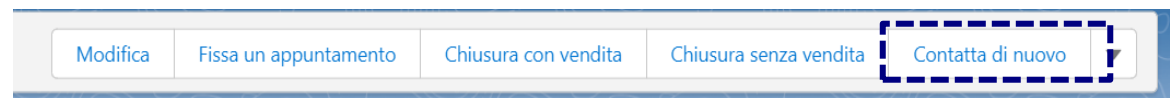
Se non si verificano le condizioni per fissare un appuntamento, terminare la gestione del Lead come "Chiusura senza vendita".

Tuttavia, è possibile pianificare in futuro un contatto con il cliente in un momento in cui l'offerta potrebbe essere più allettante (un cliente non interessato oggi potrebbe esserlo domani!).

È possibile pianificare un contatto di call-back con il Cliente ogni volta che il concessionario intravede la possibilità di una futura vendita di prodotti/servizi.

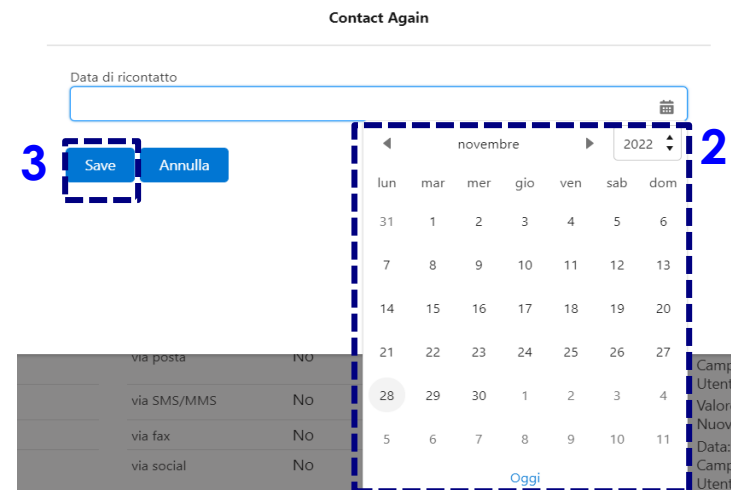
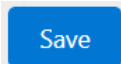


Processo ASLM - Contatta di nuovo



OPERAZIONI:

1. Cliccare sul bottone "Contatta di nuovo"
2. Selezionare la data dal calendario
3. Procedere al salvataggio



Lo stato del lead cambia in "Chiusura senza vendita" con la categoria motivo «Not Interested Now" e "Contatta di nuovo" come motivo di chiusura senza vendita. La gestione dei lead è terminata.



Una volta raggiunta la data di ricontatto, verrà creato un nuovo Lead con Status "Assegnati al Dealer" e con flag "Ricontattato". Puoi trovare il nuovo lead nella visualizzazione elenco "Assegnati al Dealer".



È comunque possibile modificare manualmente la data e l'ora dopo il salvataggio.



Il nuovo Lead avrà il nome del lead precedente nel campo Master AS Lead. Seleziona il nome per visualizzare tutte le informazioni sul Lead originale.



LIVELLI DI SERVIZIO & KPI



Livelli del servizio

Uno degli elementi chiave nella gestione delle Lead è certamente il fattore tempo.

Un contatto tempestivo dimostra l'attenzione che Maserati riserva ai propri clienti e massimizza la customer experience e la loyalty dei nostri clienti.

I seguenti livelli di servizio sono stati implementati dal 2022 al fine di garantire una gestione della richiesta del cliente in linea con gli standard Maserati.

**Tempistica di
primo contatto**

**Tempo di
gestione**

% Lead gestiti





Livello di servizio 1 – Tempistica di primo contatto

Misura la prontezza del Dealer a riprendere la gestione dei lead e indica il tempo trascorso tra quando un Lead viene assegnato al dealer e il primo tentativo di contatto con il cliente.

TARGET: 70% ≤ 1giorno (70% dei lead assegnati devono essere contattati nelle 24 ore di calendario dalla data di generazione)

Misurazione del KPI : Data di primo contatto – Data di assegnazione del lead

La data/ora dell'assegnazione è visibile nella pagina Lead nella sezione Cronologia.

Cronologia aftersales lead (3+)	
Data:	28/11/2022 14.51
Campo:	Stato
Utente:	
Valore originale:	Assegnato al Concessionario
Nuovo valore:	Appuntamento fissato
Data:	28/11/2022 14.51
Campo:	Appointment Date GMTU
Utente:	
Valore originale:	
Nuovo valore:	2022-11-30 14:51:00
Data:	11/05/2022 21.47
Campo:	via fax
Utente:	
Valore originale:	Yes
Nuovo valore:	No

La data/ora del primo contatto è visibile nella pagina Lead nei dettagli di qualificazione.

▼ Dettagli qualifica post-vendita

Tentativo di contatto



Tentativo di contatto



Tentativo di contatto



Data tentativo concessionario 1

09/11/2022 15.52

Data tentativo concessionario 2

Data tentativo concessionario 3



Livello di servizio 2 – Tempo di gestione

Misura il tempo di gestione del lead ed esprime il tempo trascorso tra quando il lead è assegnato al Dealer e quando il Lead viene chiuso (che si verifica quando viene assegnato uno status finale**).

TARGET: 70% ≤ 10 giorni (70% dei lead assegnati devono essere gestiti entro 10 giorni di calendario).

Misurazione del KPI measurement: Data di chiusura del lead* - Data di assegnazione del lead

La data/ora di assegnazione (1) e la data/ora di chiusura (2) sono visibili nella pagina Lead nella sezione Cronologia:

Cronologia aftersales lead (3+)	
Data:	28/11/2022 14.51
Campo:	Stato
Utente:	
Valore originale:	Assegnato al Concessionario
Nuovo valore:	Appuntamento fissato
Data:	28/11/2022 14.51
Campo:	Appointment Date GMTU
Utente:	
Valore originale:	

* “Appuntamento fissato”, entro 60 giorni, non è uno status definitivo e per questo motivo non è possibile chiudere il lead subito dopo aver fissato l'appuntamento per rispettare il termine di 10 giorni. Inserire un VIN è obbligatorio per la chiusura del lead.

** Stati possibili: Chiusura senza vendita / Chiusura con vendita / Appuntamento fissato.



Livello di servizio 3 – Lead gestiti

Misura il numero di lead completamente gestiti (in status finale*) in relazione al numero totale di lead assegnati durante i 60 giorni precedenti.

TARGET: 90% (90% dei Lead assegnati nei 60 giorni precedenti devono essere in status finale* e quindi integralmente gestiti)

MISURAZIONE DEL KPI: numero di lead in stato FINALE / numero di lead assegnati

* Stati finali: Chiusura senza vendita / Chiusura con vendita





GLOSSARIO



GLOSSARIO

ASLM After Sales Lead Management

LEAD Cliente possessore di una vettura Maserati che potrebbe essere interessato ad usufruire di un prodotto o servizio offerto dalla vostra officina Maserati o che fa esplicita richiesta di essere contattato in quanto interessato ad un prodotto/servizio. Un Lead rappresenta una opportunità di business per la vostra concessionaria.

STATO (del Lead): fornisce l'indicazione sullo stato di avanzamento del Lead nel processo di gestione, può essere iniziale, intermedio o finale. I Lead in Status finale sono stati completamente gestiti e non richiedono ulteriori azioni, i Lead in Status iniziale e intermedio richiedono ulteriori azioni per essere portate in uno Status finale.

Assegnati al Dealer (Status iniziale): tutti i Lead, indipendentemente dalla modalità di generazione o dalla tipologia di campagna, vengono assegnati a ciascun dealer in Salesforce, lo strumento attraverso cui questi Lead devono essere attivamente gestiti dal Dealer. Al momento della creazione i Lead si trovano in stato 'ASSEGNATI AL DEALER' indicando quindi un nuovo potenziale Cliente da contattare.

Appuntamento fissato

- (Stato Intermedio): Identifica il Lead per il quale è stato fissato un appuntamento, può essere finalizzato solo come "Chiusura con vendita" o "Chiusura senza vendita", entro 60 giorni.
- (Stato finale): Se il lead non viene gestito entro 60 giorni, "Appuntamento fissato" diventerà uno stato finale.

Chiusura senza vendita / Chiusura con vendita (Stato finale): I lead identificati da uno di questi stati sono considerati completamente gestiti e non sono possibili ulteriori modifiche.

ACTION BUTTON sono i tasti funzione che devono essere utilizzati per cambiare lo Status del Lead nel processo di gestione.

CHIUSURA LEAD punto di arrivo nel processo di gestione del Lead. Per concludere la gestione, è necessario assegnare al Lead uno degli Status finali (tramite gli ACTION BUTTONS).





GLOSSARIO

GESTIONE LEAD (processo di)

Ogni Lead ha inizio con lo Status "Assegnati al Dealer", le Lead in questo Status devono essere gestite, e richiedono pertanto l'intervento del Dealer. Il processo di gestione Lead si compone di: contatto Lead, qualifica Lead, appuntamento e/o chiusura. Per considerare conclusa la gestione del Lead, a questo deve essere attribuito in Salesforce uno degli Status FINALI attraverso l'utilizzo degli ACTION BUTTON.

Un Lead in uno degli Status finali NON può subire ulteriori variazioni in quanto la gestione si considera conclusa.

NB: E' possibile determinare l'esito FINALE da attribuire a ciascuna Lead gestita solo a valle delle fasi di contatto e qualifica.

CONTATTO LEAD

Rappresenta la prima e più importante fase del processo di gestione del Lead. Consiste nel mettersi in contatto con il Cliente, con il fine ultimo di trasformare un potenziale interesse in una concreta opportunità di business. Può realizzarsi attraverso differenti modalità: colloquio telefonico, scambio di Email o messaggi ma, a meno di preferenze espresse dal Cliente, dovrebbe avvenire telefonicamente (nel caso in cui il primo tentativo non vada a buon fine, è sconsigliato effettuare tentativi ravvicinati nel tempo, è preferibile distribuire i tentativi di contatto su 2-3 giorni, avendo l'accortezza di selezionare differenti fasce orarie), in quanto trasmette un'immagine professionale e di attenzione rivolta al Cliente e permette uno scambio più diretto ed efficace.

QUALIFICA LEAD

Con qualifica del Lead si intende quel processo attraverso il quale vengono determinate le esigenze del Cliente in termini di fabbisogno di servizio, e viene stabilita l'effettiva possibilità di poterle soddisfare. Questo implica la necessità di un contatto da parte del Dealer verso il Cliente. Solo entrando in contatto con il Cliente è infatti possibile determinare i suoi bisogni sia manifesti che non, e quindi determinare il successivo destino del Lead.

APPUNTAMENTO LEAD

Tutte le Lead per cui viene registrato in Salesforce un appuntamento precedentemente concordato con il Cliente, cambiano automaticamente Status in 'Appuntamento fissato'.

Lo Status 'Appuntamento fissato' entro i 60 giorni non è uno Status FINALE, richiede pertanto un ulteriore intervento da parte del Dealer.

Per poter concludere la gestione di queste Lead è necessario attribuire lo Status FINALE 'Chiusura con vendita' o 'Chiusura senza vendita'.





GLOSSARIO

CUSTOMER Driven Lead originati da una specifica richiesta di contatto da parte del Cliente. I canali digitali attraverso i quali il Cliente può richiedere di essere contattato in merito ad un prodotto/servizio di suo interesse sono fondamentalmente i Web form presenti sui siti istituzionali Maserati o la Owner App Maserati. Questi Lead devono essere gestiti prioritariamente: il Cliente ha fatto una richiesta e si aspetta di essere contattato nel minor tempo possibile.

HQ Driven Lead Maserati effettua periodiche analisi relative al parco vetture circolante e, sulla base di una serie di parametri, individua i clienti che potrebbero essere interessati a ricevere una particolare offerta. Il Cliente non ha attivamente espresso alcuna richiesta, ma potrebbe essere interessato all'offerta proveniente da Maserati: ne sono un esempio le campagne Service Reminder e Warranty End Reminder.

Not ancora gestito

Lead assegnate al Dealer ma che non sono state prese in carico (nessuna attività effettuata). Sono contraddistinte dallo Status 'Assegnato al Dealer'.

In Corso

Lead parzialmente gestite ma che non hanno ancora raggiunto uno Status Finale. In Salesforce sono contraddistinte da uno dei due Status 'Assegnato al Dealer' or 'Appuntamento fissato'.

Chiusura con vendita

Tutti i lead che hanno raggiunto uno stato FINALE di Chiuso con vendita che (ad eccezione di Vendita persa) sono quindi considerati completamente gestiti.

Chiusura senza vendita

Tutti i lead che hanno raggiunto uno stato FINALE di Chiuso senza vendita che (ad eccezione di Vendita persa) sono quindi considerati completamente gestiti.

Vendita Persa

Sottogruppo delle Lead **CHIUSE** contraddistinte in Salesforce dallo Status 'Vendita persa'. Questo Status viene assegnato automaticamente dal sistema ai Lead che non raggiungono uno Status finale entro 60 giorni dalla data di assegnazione o dalla data di appuntamento.

