

Questionario alle imprese sull'uso del sistema Customer Relationship Management

Gentile Utente,

Il seguente sondaggio richiederà solo pochi minuti, ma sarà di grande aiuto nell'analisi di settore riguardante la mia tesi Magistrale in Ingegneria Gestionale presso il Politecnico di Torino. La tesi alla quale sto lavorando riguarda l'implementazione all'interno delle aziende dei sistemi CRM (Customer Relationship Management). Tali strumenti consentono di gestire tutte le informazioni che scaturiscono da ogni interazione con i clienti. Questo, parallelamente ad uno sviluppo delle funzioni organizzative di un'azienda, può portare ad un consistente ritorno sui profitti e alla creazione del valore per il cliente stesso ottimizzando i flussi informativi.

La ringrazio per il tempo dedicato al questionario e per il prezioso contributo al mio studio.

***Campo obbligatorio**

1. Scrivere la ragione sociale completa dell'impresa. *

2. L'azienda è già in possesso di un software CRM? *

Contrassegna solo un ovale.

- SI
 NO

3. Se la risposta alla domanda precedente è NO, indicare una delle seguenti ragioni (è possibile indicarne più di una); in seguito, passare all'ultima domanda. Se la risposta è SI proseguire alla domande successive del questionario.

Seleziona tutte le voci applicabili.

- Non lo riteniamo necessario.
 Non abbiamo ancora una piattaforma CRM, ma intendiamo implementarla in futuro.
 Mancanza di budget adibito.
 Mancanza di sufficienti competenze interne (di personale e tecnologiche).
 Eccessivi costi di formazione del personale.
 Altro: _____

4. Se la risposta alla domanda precedente è SI, indicare da quanti anni l'azienda è in possesso di un software CRM.

Contrassegna solo un ovale.

- Meno di un anno.
 1 anno.
 2 anni.
 3 anni.
 4 anni.
 5 anni.
 Più di 5 anni.

5. Quale sistema CRM viene utilizzato in azienda? (Ordine alfabetico)

Contrassegna solo un ovale.

- CRM in-house (il sistema CRM è stato sviluppato dall'impresa stessa e ne gestisce la proprietà).
- Apptivo
- HubSpot
- IBM
- Insightly
- InTouch CRM
- Microsoft Dynamics
- Oracle/Siebel
- Pivotal
- Salesforce
- Salejunction
- SalesApps
- SalesPush
- Sellf
- Sugar CRM
- SuiteCRM
- vTiger
- WakeUpSales
- ZohoCRM
- Zurmo
- Altro: _____

6. Quali caratteristiche essenziali dovrebbe avere un software CRM per essere perfettamente in linea con le necessità dell'azienda? E' possibile inserire critiche e proposte sia qualora l'azienda abbia già un sistema CRM, sia nel caso in cui non l'abbia ancora implementato.
