

L'e-mail è senza dubbio il mezzo di comunicazione più diffuso in ufficio: lettere, raccomandate, conferme d'ordine, convocazioni a riunioni, preventivi e altre forme scritte sono state rapidamente soppiantate dall'uso sempre più intenso della comunicazione elettronica.

Le e-mail hanno così cominciato a essere impiegate per conservare traccia dei ciò che in precedenza ci si diceva solo a voce o tramite lettera: il supporto informatico ha infatti il vantaggio di rimanere archiviato, consultabile in ogni momento e sempre a disposizione.

Tuttavia la frammentazione delle mail in archivi personali e scollegati dal sistema informativo aziendale amplifica la possibilità di perdere informazioni importanti e risulta dispendiosa per la consultazione: i dati non sono strutturati, i criteri di ricerca troppo ampi, ecc.

Mail Collector unisce l'utilità di custodire e proteggere il vastissimo patrimonio di messaggi inviati e ricevuti da clienti, fornitori ecc., alla praticità di avere questo archivio organizzato e incorporato in modo automatico in SAM ERP2.

Questa soluzione garantisce una corretta gestione dei flussi di comunicazione con tutto il mondo esterno all'azienda, migliorando ad esempio l'efficienza e la precisione nei rapporti con i fornitori o nelle attività di pre-vendita e di post-vendita.

Grazie a un account dedicato (crm@dominio.com) questo servizio consente ad esempio di associare ai contatti presenti nel CRM aziendale (siano essi clienti o potenziali tali) le e-mail ricevute in ingresso da tale account (azione MAIL IN, posta in entrata) e quelle inviate da un utente SAM ERP2 (azione MAIL OUT, quindi in uscita).

Il processo di protocollazione delle mail in entrata e uscita è semplice e intuitivo:

- **MAIL IN** nel caso si ricevi una mail da un contatto e si desidera procedere con l'archiviazione del messaggio nel modulo CRM di SAM ERP2, basterà inoltrarla all'indirizzo Mail Collector dedicato;
- **MAIL OUT** per tenere traccia di un messaggio inviato a un contatto occorre aggiungere, in fase di scrittura mail, l'indirizzo dedicato crm@dominio.com in ccn (copia conoscenza nascosta).

In entrambi i casi SAM ERP2 crea un'azione automatica (MAIL IN oppure MAIL OUT) all'interno del contatto.

Recuperare una mail inviata o ricevuta archiviata è altrettanto facile: dal menu CRM I Marketing, selezionare "Mail CRM" (Area CRM → CRM-I marketing → Mail CRM).

Nella griglia, che contiene tutte le mail registrate, è possibile richiamare il contatto destinatario o mittente della mail, selezionarla a aprire nel dettaglio la comunicazione.

