

# Comunicazione con i Clienti

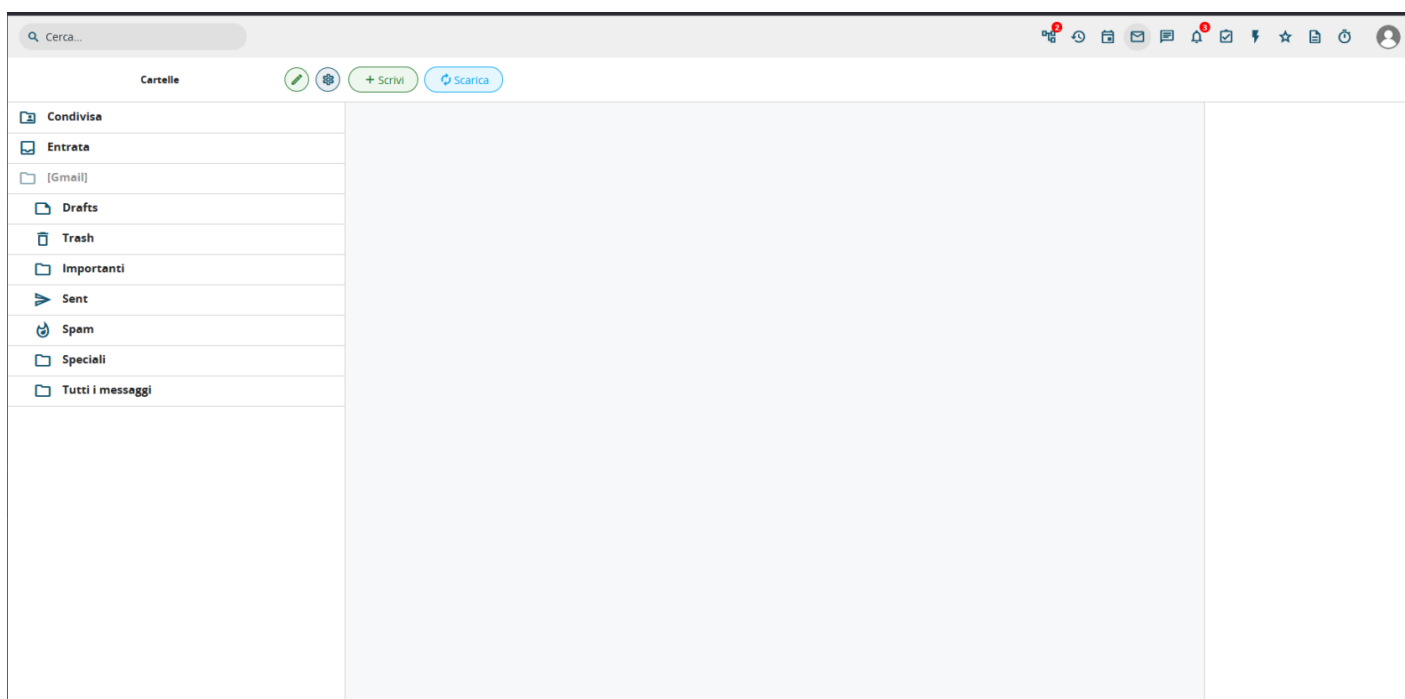
La comunicazione efficace con i clienti rappresenta uno dei fattori distintivi che trasformano una carrozzeria da semplice fornitore di servizi a partner affidabile per la cura del veicolo. NextCar rivoluziona questo aspetto attraverso un approccio proattivo e automatizzato che mantiene il cliente sempre informato e coinvolto durante tutto il processo di lavorazione.

- [Integrazione della Posta Elettronica nel CRM](#)
- [Messaggistica Automatica per Appuntamenti \(SMS\)](#)
- [Newsletter](#)

# Integrazione della Posta Elettronica nel CRM

NextCar offre la possibilità di integrare completamente la posta elettronica aziendale all'interno del sistema CRM, centralizzando tutte le comunicazioni con i clienti in un'unica piattaforma.

Questa integrazione deve essere configurata dal team tecnico di softCodex durante la fase di setup del sistema. L'integrazione elimina la frammentazione delle informazioni tra diversi strumenti e garantisce che tutto il team abbia accesso allo storico completo delle comunicazioni con ogni cliente.



# Messaggistica Automatica per Appuntamenti (SMS)

Una delle innovazioni più significative di NextCar è la proposta di integrazione con il servizio di messaggistica **Ecall**, una soluzione di terze parti che SoftCodex propone ai propri clienti per offrire SMS professionali specificamente progettate per le esigenze delle carrozzerie. Questo servizio rappresenta un valore aggiunto che NextCar può offrire per distinguere la carrozzeria dalle soluzioni generiche di gestione aziendale.

NextCar propone Ecall come servizio complementare attraverso un sistema di abbonamento annuale contenuto che include un pacchetto di messaggi SMS sufficienti per le comunicazioni operative standard di una carrozzeria. Questo approccio prevedibile nei costi permette di pianificare con precisione le spese di comunicazione senza sorprese o costi variabili incontrollati.

## **Messaggistica Automatica per Appuntamenti**

Il sistema Ecall si integra perfettamente con il calendario di NextCar per automatizzare completamente le comunicazioni relative agli appuntamenti di consegna e ritiro veicoli. Quando viene programmato un appuntamento nel sistema per la consegna o il ritiro, scatta un processo per cui il giorno prima della data prevista Ecall attiva automaticamente l'invio di messaggi di promemoria senza richiedere alcun intervento manuale.

Esempio di Messaggio di Promemoria inviato il giorno precedente all'appuntamento di consegna/ritiro del veicolo:

*"Gentile Cliente, domani 23-07-2025 alle ore 10:00 l'attendiamo presso la nostra officina Officina Sagl, via Lugano 1, 6900-Lugano"*

## **L'implementazione del servizio di messaggistica porta benefici immediati e misurabili:**

- Riduzione dei No-Show: i promemoria automatici riducono drasticamente i casi di clienti che dimenticano gli appuntamenti, ottimizzando l'utilizzo del tempo e delle risorse della carrozzeria.
- Professionalità Percepita: la comunicazione proattiva trasmette un'immagine di organizzazione e attenzione al cliente che differenzia la carrozzeria dalla concorrenza.

- Liberazione di Risorse: l'automazione elimina la necessità di dedicare tempo del personale alle telefonate di promemoria, liberando risorse per attività più produttive.
- Tracciabilità Completa: tutti i messaggi inviati vengono registrati nel sistema, creando uno storico completo delle comunicazioni che può essere consultato per verifiche o analisi.

# Newsletter

NextCar integra un modulo Newsletter dedicato che rappresenta il punto di partenza per tutte le attività di comunicazione marketing con la clientela. Come visibile dall'interfaccia di "Creazione Newsletter", il sistema offre un'interfaccia completa e intuitiva per gestire tutte le comunicazioni email professionali.

The screenshot displays the 'Creazione Newsletter' (Newsletter Creation) interface. At the top, there is a search bar and a navigation menu. The main form is divided into two sections: 'Informazioni Newsletter' and 'Informazioni Descrizione'. The 'Informazioni Newsletter' section contains the following fields: 'Nome Newsletter' (text input), 'Numero Newsletter' (text input with value 'AUTOGENERATO AL SALVATAGGIO'), 'Campagna' (text input with a search bar and a red 'X' icon), 'Lingua newsletter' (dropdown menu with 'IT Italiano' selected), 'Data programmazione' (calendar icon and date '23-07-2025'), 'Ora programmazione (hh:mm)' (text input), 'Nome Mittente' (text input), 'Indirizzo Mittente' (text input), 'Rispondi all'indirizzo' (text input), 'Assegnato a' (dropdown menu with 'Utente' selected and 'valli\_adm (admin valli)' as an option), and a 'Pianificata' checkbox. The 'Informazioni Descrizione' section has a 'Descrizione' text area.

## Integrazione con Campagne Marketing

Un aspetto fondamentale visibile nell'interfaccia è il campo "Campagna" che dimostra come ogni newsletter sia necessariamente collegata a una strategia marketing più ampia. Questa integrazione permette di:

- Tracciare l'Efficacia: ogni newsletter è associata a una campagna specifica per misurare risultati e ROI
- Segmentare i Destinatari: utilizzare i criteri di targeting definiti nella campagna collegata
- Coordinare le Comunicazioni: mantenere coerenza tra diverse newsletter appartenenti alla stessa strategia marketing
- Analizzare i Risultati: consolidare le performance di multiple newsletter sotto un'unica campagna

Il modulo Newsletter di NextCar trasforma quindi la comunicazione email da attività isolata a

componente strategico di un sistema marketing integrato, sfruttando la ricchezza del database clienti per creare comunicazioni mirate e professionali.

### **Evoluzione verso Campagne Marketing Mirate**

Il modulo Newsletter costituisce la base per sviluppare strategie di marketing più complesse attraverso il modulo Campagne collegato. Una volta acquisita familiarità con l'invio di newsletter, le carrozzerie possono evolvere verso campagne marketing più sofisticate che utilizzano la segmentazione avanzata della clientela per azioni commerciali precise.