



Gestire in modo efficace la
Relazione con i tuoi **Clienti**

Roberto Andreoli
Microsoft Dynamics, BG Lead

La Relazione con i Clienti



**E' FONDAMENTALE E CREA
VANTAGGIO COMPETITIVO**

Gestione processi
Marketing

Gestione Vendita
Rete Commerciale

Servizio Clienti

Business
Intelligence

Dati destrutturati
e Collaborazione

Social
CRM

La produttività come fattore di Successo



Incontri Clienti 36%

Per aumentare la Produttività ho bisogno di ...



Un'unica
Soluzione



Processi
Strutturati



Processi
Destrutturati



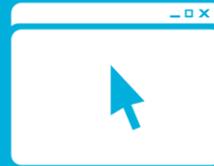
Che colleghi le
Persone tra di loro



Agile e
Flessibile



Client Email



Browser



Mobile

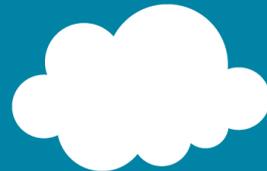


Microsoft Dynamics CRM Online

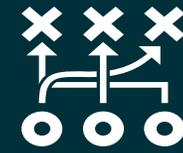
Marketing

Vendita

Servizio Clienti



Processi Strutturati



Microsoft Dynamics CRM

Roberto Andreoli
Microsoft

File Opportunità Aggiunta Personalizza

Salva Salva e nuovo Elimina

Salva Salva e chiudi

Chiedi come acquisita Chiedi come persa Ricalcola opportunità

Condivisone

Connetti Assegna

Copia collegamento

Invia collegamento tramite posta elettronica

Esegui flusso di lavoro

Avvia conversazione

Esegui report

Salva

Azioni

Collabora

Processo

Dati

Informazioni

- Bacheca record
- Generale
- Voci
- Note e impegni
- Offerte
- Preferenze

Elementi correlati

4 Elementi comuni

- Impegni
- Impegni chiusi
- Relazioni
- Connessioni
- Documenti
- Cronologia controllo

4 Vendite

- Ordini
- Fatture
- Concorrenti

4 Processi

- Flussi di lavoro
- Sessioni di conversazio...

Opportunità

6 ordini del prodotto SKU JJ202 (esempio)

Potenziale cliente Società di base (esempio)

Ricavi prev. € 10.000,00

Data chiusura prev. 20/03/2011

Generale

Argomento * 6 ordini del prodotto SKU JJ202 (esempio)

Potenziale cliente * Società di base (esempio)

Descrizione

Informazioni previsioni

Ricavi Calcolati dal sistema Specificati dall'utente

Ricavi prev. € 10.000,00

Data chiusura prev. 20/03/2011

Valuta * euro

Probabilità (%) 90

Livello di interesse Alto

Voci

Listino prezzi

<input type="checkbox"/>	Prodotto esistente ▲	Prodotto fuori catalogo	Prezzo unitario	Quantità	Importo totale	↻
--------------------------	----------------------	-------------------------	-----------------	----------	----------------	---

Stato **Aperta** Fase pipeline **3-Chiusura**

Processi Destrutturati, Analisi Dati



Microsoft Outlook interface showing an email from Gabriele Cannata. The email subject is "Ordine di 100 pezzi per il prossimo mese" and the body contains the text: "buongiorno, vorrei ordinare 100 pezzi per il prossimo mese grazie". The interface includes a ribbon with various actions like "New E-mail", "Clean Up", "Delete", "Reply", "Forward", "Move", "Unread/Read", "Convert To", "Find a Contact", and "Send/Receive". A left sidebar shows folders like "Inbox (1)", "Drafts", "Sent Items", and "CRM Demo Italia".

Microsoft Dynamics CRM Dashboard showing marketing KPIs. The dashboard includes a pie chart for "Tipo campagna - Vari" and a bar chart for "Confronto preventivo/costi effettivi campagna".

Category	Count
Annuncio...	1
Marketing...	1
Eventi	2
Co-branding	1
Altro	1

Periodo fiscale (Data di fine effettiva)	Somma (Costo prev...)	Somma (Costo tota...)
Trimestr...	~8,000.00	~8,000.00

Microsoft Dynamics CRM Opportunity form. The opportunity is titled "In riferimento all'incontro in fiera" and is associated with the contact "Stefano Martignone". The form includes a section for "Posizioni documento" with a table listing documents.

Name	Modified	Modified By
Dynamics CRM 2011 - Perc...	9/30/2011 7:08 AM	System Account

Collaborazione tra le persone



Microsoft Dynamics CRM interface showing account details for 'A Bike Store'. The page includes a navigation pane on the left with categories like 'Informazioni', 'Elementi correlati', 'Vendite', 'Servizio', 'Marketing', and 'Processi'. The main content area displays contact information for Roberto Andreoli, including a profile picture, name, and various communication preferences (email, phone, fax). A 'Preferenze' section is also visible.

Microsoft Dynamics CRM home page for Roberto Andreoli. The page features a 'novità' (news) section with a search bar and a list of updates, including a 'Richiesta Informazioni P...' case. A sidebar on the left shows 'Area di lavoro' (work area) with options like 'Attività personali', 'Vendite', 'Marketing', 'Servizi', 'Impostazioni', and 'Centro risorse'. The top right shows the user's profile and a 'Modifica' button.



Microsoft Dynamics CRM case page for 'CAS-01028-T2L0M9'. The page shows a 'Bacheca record' (record gallery) with a search bar and a list of updates, including a 'Richiesta Informazioni P...' case. The right side of the page has a 'Segui' (follow) button and a note: 'Seguire i record per ricevere i relativi aggiornamenti. Gli aggiornamenti per tutti i record seguiti vengono visualizzati sulla bacheca personale.'

Agile e Flessibile



Impostazioni | **Gestione aziendale**

Caratteristiche disponibili per la personalizzazione

- Impostazioni anno fiscale**
Impostazione della data di inizio, del modello e delle opzioni di visualizzazione per l'anno fiscale, nonché del periodo fiscale utilizzato per la registrazione degli obiettivi di vendita.
- Chiusure aziendali**
Creazione di un elenco di festività e di altri periodi di chiusura aziendale.
- Code**
Creazione di nuove code. Modifica delle informazioni sulle code esistenti, ad esempio Business Unit e proprietario, nonché eliminazione di code.
- Venditori con obiettivi di vendita**
Aggiunta di nuovi venditori. Assegnazione di obiettivi di vendita a venditori. Modifica delle informazioni sui venditori e disattivazione di record relativi a venditori.
- Servizi**
Aggiunta di nuovi servizi per la pianificazione dei servizi. Modifica delle informazioni sui servizi e disattivazione dei servizi esistenti.
- Argomenti**
Gestione della struttura degli argomenti per i prodotti, la documentazione e gli articoli dell'organizzazione.
- Ruoli di connessione**
Creazione, modifica ed eliminazione delle etichette standard utilizzate per definire le connessioni tra i record.
- Metriche obiettivo**
Consente di definire e gestire i tipi di obiettivi registrati dall'organizzazione.
- Strutture/attrezzature**
Aggiunta di strutture e attrezzature per la pianificazione dei servizi. Modifica delle informazioni sulle risorse ed eliminazione di risorse esistenti.
- Gruppi di risorse**
Aggiunta di nuovi gruppi e nuovi membri a gruppi esistenti per la pianificazione dei servizi. Modifica della descrizione dei gruppi ed eliminazione di gruppi di membri dai gruppi.
- Aree di vendita**
Creazione di nuove aree di vendita e membri, modifica delle informazioni sui membri.
- Siti**
Creazione di nuovi siti o sedi di uffici e rimozione di risorse, modifica delle informazioni sui siti.
- Valute**
Aggiunta di nuove valute o modifica di valute esistenti.
- Ruoli relazione**
Gestione delle etichette standard che definiscono la relazione tra account, contatti e opportunità.

Soluzione: Soluzione predefinita
Modulo: Account

Informazioni sull'account

Nome account *	Nome account	Telefono principale	Telefono principale
Contatto primario	Contatto primario	Altro telefono	Altro telefono
Numero account	Numero account	Fax	Fax
Account padre	Account padre	Sito Web	Sito Web
Posta elettronica	Posta elettronica		

Indirizzo

Tipo di indirizzo	Indirizzo 1: tipo di indirizzo	Città	Indirizzo 1: città
Nome indirizzo	Indirizzo 1: nome	Provincia	Indirizzo 1: provincia
Via 1	Indirizzo 1: via 1	CAP	Indirizzo 1: CAP
Via 2	Indirizzo 1: via 2	Paese	Indirizzo 1: paese
Via 3	Indirizzo 1: via 3	Telefono	Telefono indirizzo

Informazioni sulla spedizione

Metodo di spedizione	Indirizzo 1: metodo di spedizione	Condizioni di spedizione	Indirizzo 1: condizioni di spedizione
----------------------	-----------------------------------	--------------------------	---------------------------------------

Descrizione

Esplora campi

Filtro: Tutti i campi

- Mostra solo campi non utilizzati
- Autore
- Autore (delegato)
- Autore modifica
- Autore modifica (delegato)
- Azioni in circolazione
- Capitalizzazione di mercato
- Capitalizzazione di mercato (base)
- Classificazione
- Codice area
- Data creazione
- Data modifica
- Dimensioni cliente
- Indirizzo 1: casella postale
- Indirizzo 1: differenza UTC
- Indirizzo 1: fax
- Indirizzo 1: latitudine
- Indirizzo 1: longitudine
- Indirizzo 1: nome contatto prim...
- Indirizzo 1: regione
- Indirizzo 1: telefono 2
- Indirizzo 1: telefono 3

Nuovo campo



Cloud Power



Associazione culturale
Enzo Brunori

Customer Business Challenge

- Gestione di una miriade di dati indipendenti su singole opere e azioni di promozione
- Gestioni delle informazioni riguardanti i singoli artisti , Gestione comunicazione e PR, Gestione organizzazione e follow up eventi
- Assicurare sicurezza e congruenza dei dati per analisi
- Effettuare ricerche incrociate su opere ed artisti in tempo reale

Solution

- Integrazione delle informazioni provenienti dalle varie fonti in Dynamics CRM on Line
- Creazione di 6 Entità per la gestione delle informazioni: Artisti, Opere, Eventi, Ubicazioni, Critici e Pubblicazioni
- Integrazione delle immagini delle opere su piattaforma esterna
- Avere traccia di tutte le Pubblicazioni dei vari critici che hanno scritto recensioni sul patrimonio artistico gestito

Customer Results/Benefits

- Soluzione Live in meno di 2 settimane
- Risparmio in tempo sull'accessibilità dei dati di oltre il 90%
- Risalire con precisione alla «storia» di ogni singola opera e alla azioni intraprese per la promozione
- Accesso alle informazioni da qualsiasi device, potendo così sia aggiornare che rendere disponibili le informazioni da qualsiasi parte alla presenza di ogni operatore interessato.

Società di produttori di apparecchiature elettromedicali

Customer Business Challenge

- Avviare e gestire attività di Marketing strutturate, sostituendo la miriade di fogli Excel
- Gestione delle opportunità di vendita
- Gestire le azioni marketing e commerciali a livello internazionale (Russia, Europa, Estremo Oriente, Stati Arabi).

Solution

- Implementazione della soluzione Dynamics CRM On Line
- Integrazione con Microsoft Outlook
- Visibilità con il CRM dell'intero ciclo di vendita, dalla gestione delle offerte alla reportistica
- Il CRM è servito per avere tutte le informazioni necessarie alla certificazione della qualità

Customer Results/Benefits

- Con sole 2 giornate di formazione il cliente ha autonomamente caricato i propri dati e creato report grafici
- Report immediato dei dati per i commerciali che operano spesso all'estero
- Controllo dettagliato e disponibilità immediata di tutte le attività di Vendita (prima per il dettaglio sul venduto servivano ore di analisi)



Cloud Power



Food and Agriculture
Organization of the
United Nations

Customer Business Challenge

- Includere tre agenzie internazionali in un unico sistema per la gestione dei dati
- Gestione delle informazioni relative ad oltre 100 paesi , 7000 Istituzioni, 150 agenzie di pubblicazione
- Sostituzione degli applicativi già presenti e considerati obsoleti

Solution

- Una soluzione che avessi costi certi e che potesse migliorare ed incrementare i rapporti tra le varie agenzie dell'organizzazione
- Una soluzione con una interfaccia semplice e facilmente utilizzabile

Customer Results/Benefits

- Possibilità per tutte le agenzie di lavorare sullo stesso set di dati
- Abbattimento del Tempo uomo per la lavorazione delle informazioni passato da Ore in Minuti

Assenza di Costi Nascosti



Processi di
Marketing, Vendita e Gestione Servizi
in un'unica soluzione
SLA 99.9%



Strumenti
di Analisi Inclusi



Integrazione
con Office Nativa



Accesso Mobile
Nativo



Ambiente
personalizzazione
Integrato



31€

Come posso attivare questi Servizi?



1

Prova Gratuita della Soluzione
<http://crm.dynamics.com>

2

Dopo il periodo di prova, per acquistare
<http://crm.dynamics.com>

3

Voglio acquistare O365 + CRM Online in un'unica soluzione?
Dopo il 30 novembre attraverso il portale Office 365



Grazie a tutti per l'attenzione!

robandre@microsoft.com