



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

Roberto Andreoli
Microsoft Dynamics, BG Lead

La Relazione con i Clienti



Gestione processi
Marketing

Gestione Vendita
Rete Commerciale

Servizio Clienti

Business
Intelligence

Dati destrutturati
e Collaborazione

Social
CRM

La produttività come fattore di Successo

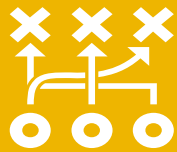


Incontri Clienti 36%

Per aumentare la Produttività ho bisogno di ...



Un'unica
Soluzione



Processi
Strutturati



Processi
Destrutturati



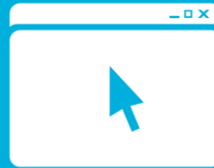
Che colleghi le
Persone tra di loro



Agile e
Flessibile



Client Email



Browser



Mobile



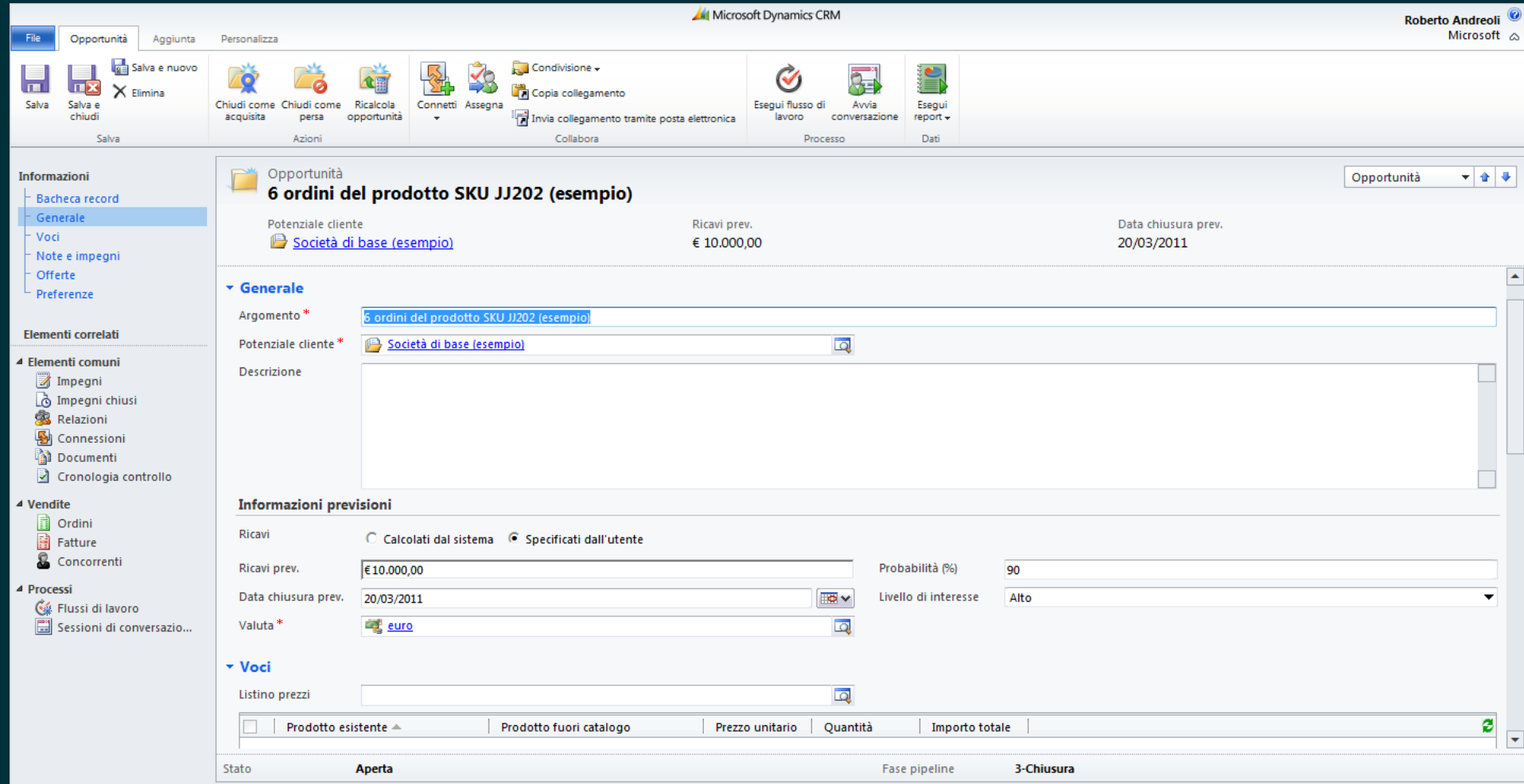
Microsoft Dynamics CRM Online

Marketing

Vendita

Servizio Clienti





Processi Destrutturati, Analisi Dati



The screenshot shows the Microsoft Outlook interface with a focus on CRM integration. The left sidebar displays the 'CRM Demo Italia' folder structure, including 'Inbox (1)', 'Drafts', 'Sent Items', 'Deleted Items', 'Junk E-mail', 'Outbox', 'RSS Feeds', 'Search Folders', and 'CRM'. The 'CRM' folder is expanded, showing 'Area di lavoro', 'Attività personali', 'Dashboard', 'Impegni', 'File di importazione', 'Rilevamento duplicati', 'Code', 'Articoli', 'Report', 'Annunci', and 'Clienti'. The main pane shows an email thread titled 'Ordine di 100 pezzi per il prossimo mese' from Gabriele Cannata. The email content includes a greeting and a request for 100 pieces for the next month. The bottom pane shows the 'Microsoft Dynamics CRM' integration, indicating that the email is being tracked in CRM.

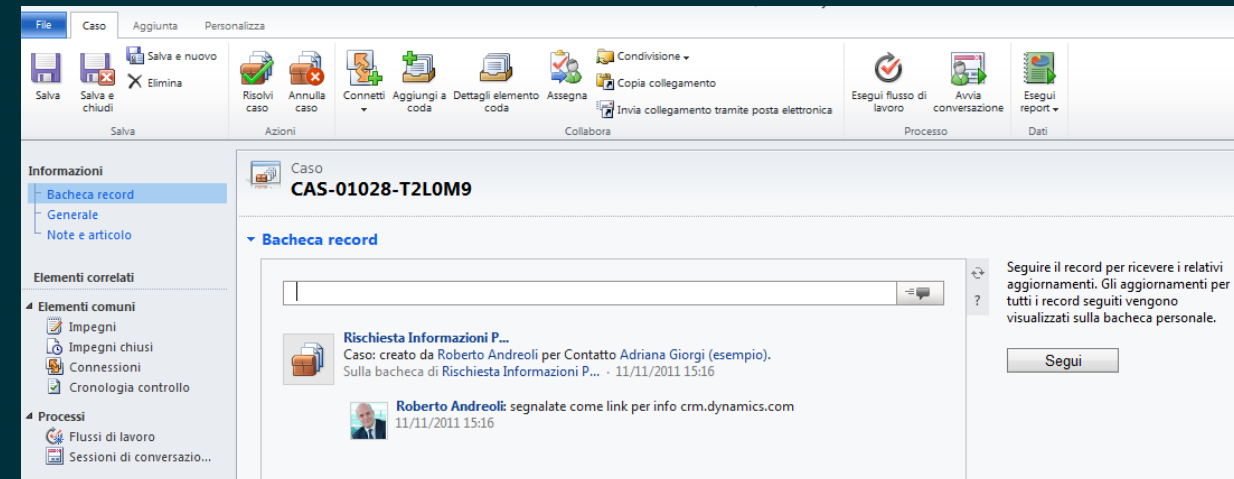
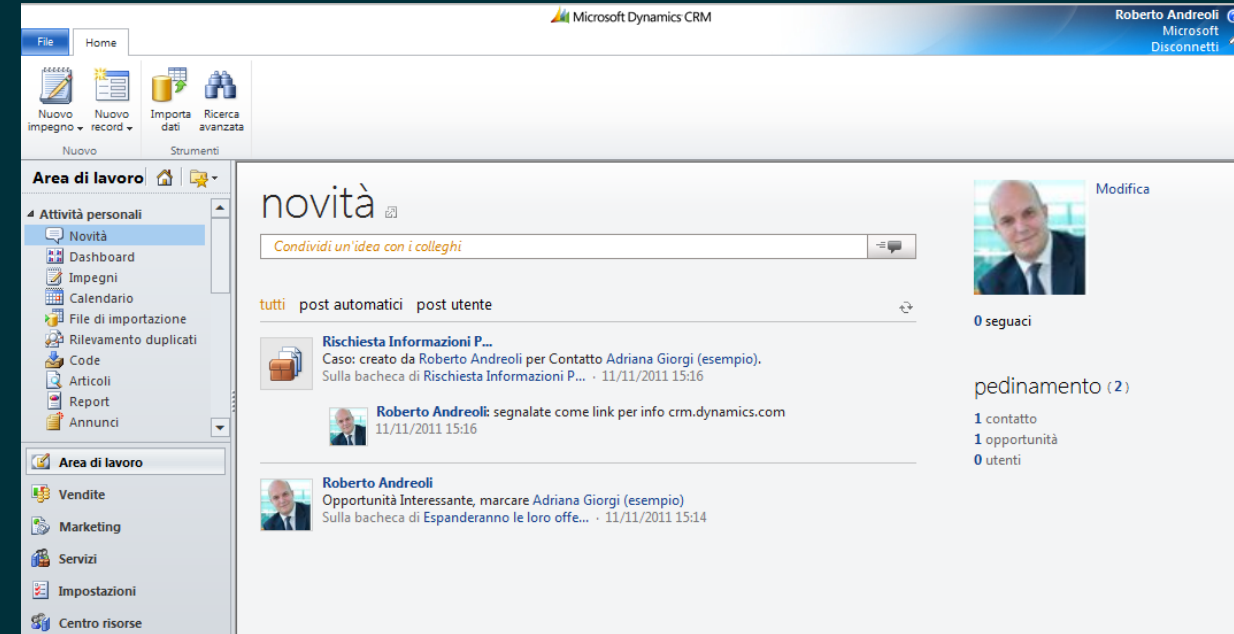
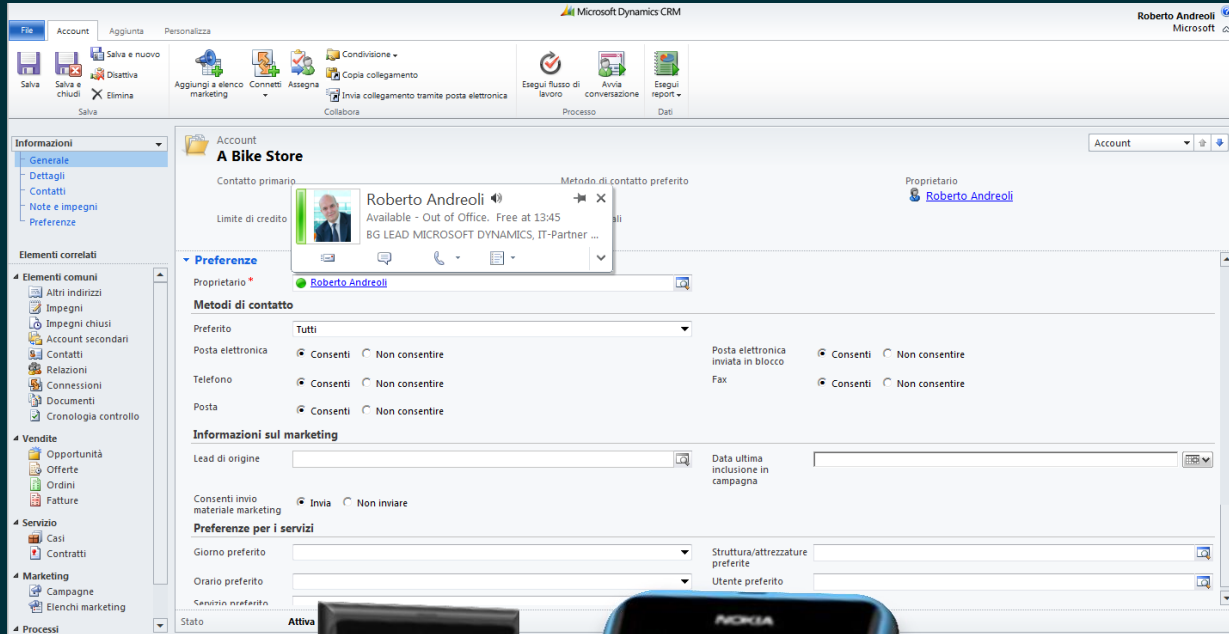
The screenshot shows the Microsoft Dynamics CRM Dashboard for the 'Marketing' area. The dashboard includes several charts and tables:

- Area di lavoro:** A sidebar with navigation options like 'Dashboard', 'Impegni', 'Calendario', 'File di importazione', 'Rilevamento duplicati', 'Code', 'Articoli', 'Report', 'Annunci', 'Clienti', 'Account', 'Contatti', 'Vendite', 'Elenchi marketing', 'Clienti potenziali', 'Opportunità', 'Offerte', 'Ordini', 'Fatture', and 'Area di lavoro'.
- Dashboard marketing:** The main content area with the following sections:
 - Indicatori KPI marketing:** A pie chart titled 'Tipo campagna - Vari' showing the distribution of campaign types: Annuncio... (1), Marketing... (1), Eventi (1), Co-branding (1), and Altro (2).
 - Confronto preventivo/costi effettivi campagna:** A bar chart comparing 'Somma (Costi prev.)' and 'Somma (Costo tota...)' for the current fiscal year.
 - Lead per campagna di origine:** A horizontal bar chart showing leads for different campaign origins: 'Nuovo programma fedeltà clie...' (3), 'Modello di marketing diretto...' (5), 'Modello di campagna pubblici...' (1), and 'Modello di campagna evento...' (1).
 - Ricavi generati per campagna:** A horizontal bar chart showing revenue for different campaign types: 'Nuovo programma fedeltà clie...' (€ 2,246,928.00) and 'Modello di campagna evento...' (€ 9,480,082.00).

The screenshot shows the Microsoft Dynamics CRM 'Opportunità' (Opportunity) form. The form is titled 'In riferimento all'incontro in fiera' and is associated with the contact 'Stefano Martignone'. The form includes a sidebar with navigation options like 'Generale', 'Voci', 'Note e impegni', 'Offerte', 'Preferenze', 'Elementi correlati', and 'Elementi comuni'. The main content area shows the 'Posizioni documento' section, which includes a table of documents:

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

Collaborazione tra le persone



Agile e Flessibile



Microsoft Dynamics CRM

Home

Nuovo impegno - Nuovo record - Importa dati - Ricerca avanzata

Impostazioni

Gestione aziendale

Azienda

- Gestione aziendale
- Modelli
- Catalogo prodotti

Sistema

- Amministrazione
- Gestione dati
- Processi di sistema
- Gestione dei documenti
- Controllo
- Configurazione dei feed...
- Regole dei feed attività

Personalizzazione

- Personalizzazioni
- Soluzioni
- Dynamics Marketplace

Centro processi

- Processi

Area di lavoro

- Vendite
- Marketing
- Servizi
- Impostazioni
- Centro risorse

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 o 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 delle informazioni sulle valute.
- Ruoli relazione**
Gestione delle etichette standard che definiscono la relazione tra account, contatti e opportunità.

Microsoft Dynamics CRM

Roberto Andreoli

File Home Intersezi

Salva Salva con nome Salva Salva e chiudi Salva Salva e pubblica Salva

Modifica

Intestazione

Piè di pagina

Proprietà modulo

Anteprima

Assegna ruoli di sicurezza

Mostra dipendenze

Proprietà gestite

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 | Indirizzo 1: telefono |

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



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)



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