

OLTRE IL CRM

CONFERENCE



LA GESTIONE AVANZATA DELLE RELAZIONI

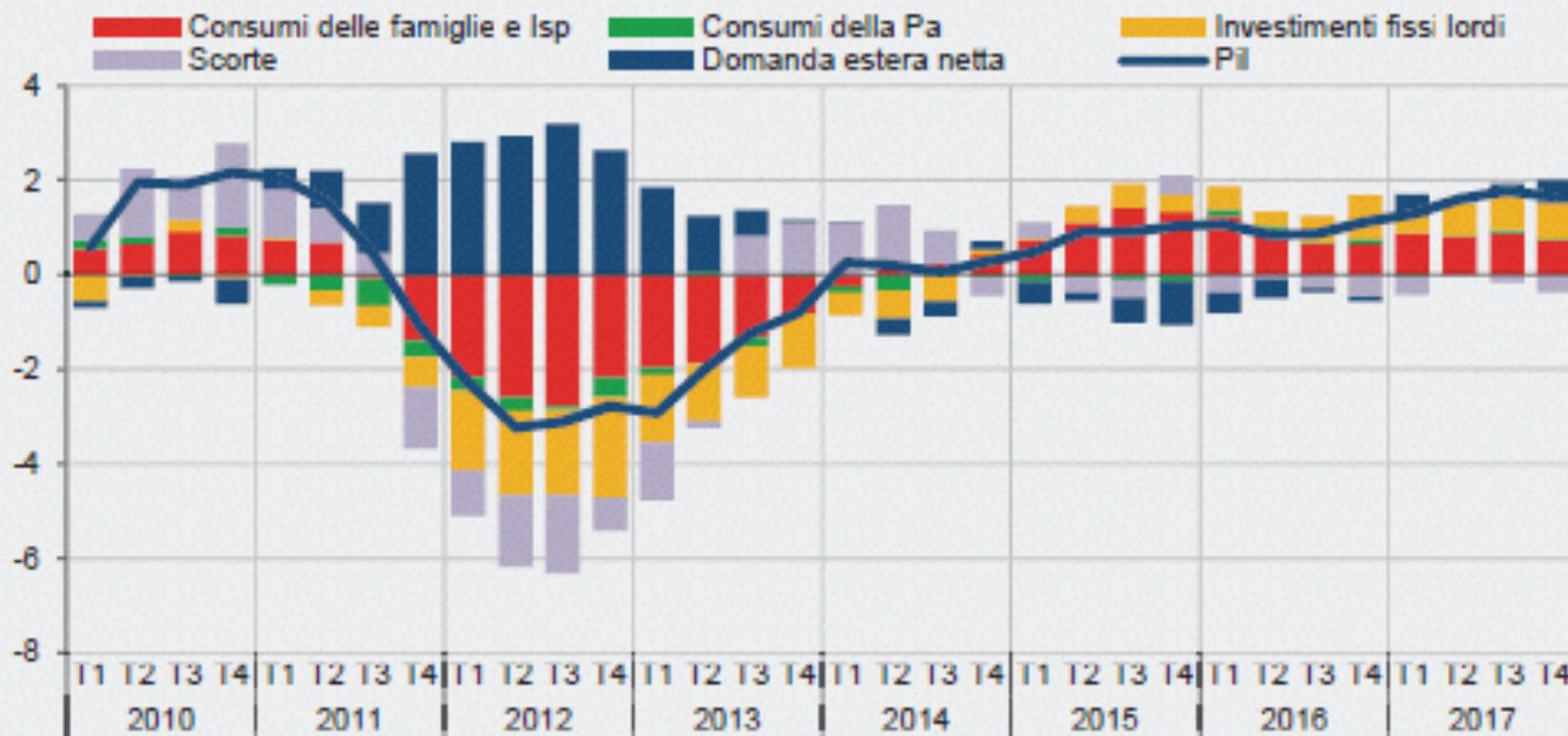
INTERVIENE: ANTONIO COSSU

**La rete delle relazioni tra i settori economici costituisce una importante infrastruttura
Per la diffusione dell'efficienza all'interno di un Sistema produttivo.**

**Nell'accezione più ampia , le reti sono strutture fatte di nodi e relazioni tra persone, tra
persone e attori Sociali (imprese , istituzioni, gruppi formali e informali) e tra attori
sociali; l'esistenza stessa della società si basa, quindi, su queste relazioni**

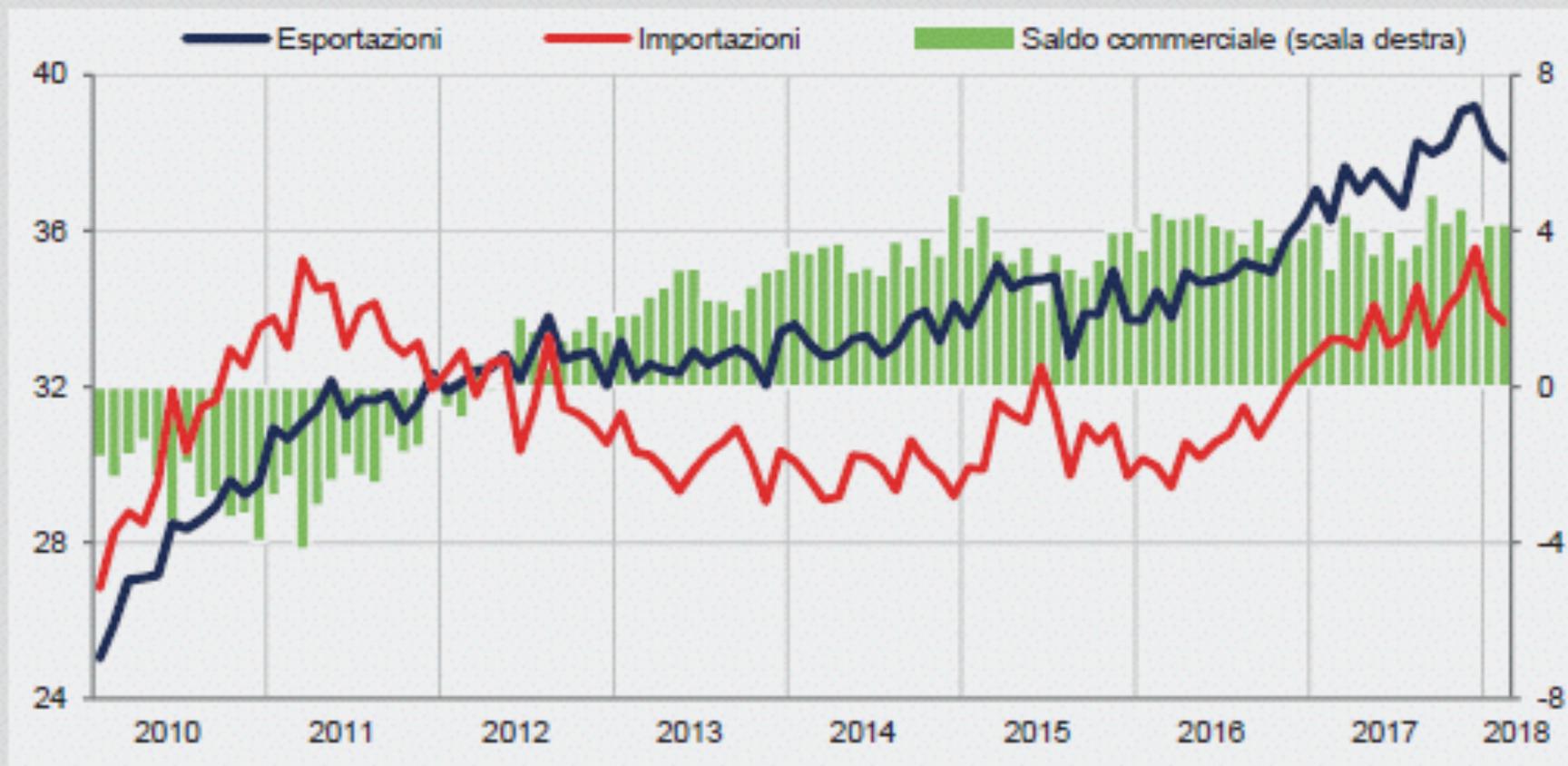
Generazione – iniziale	Generazione – finale	Definizione
1926	1945	Generazione della <i>ricostruzione</i>
1946	1955	Generazione dell' <i>impegno</i>
1956	1965	Generazione dell' <i>identità</i>
1966	1980	Generazione di <i>transizione</i>
1981	1995	Generazione del <i>millennio</i>
1996	2015	Generazione delle <i>reti</i>
2016	2035	????

Figura 1.2 Andamento del Pil in Italia e contributi alla crescita - Anni 2010-2017 (variazioni percentuali tendenziali e valori percentuali)



Fonte: Istat, Conti economici trimestrali

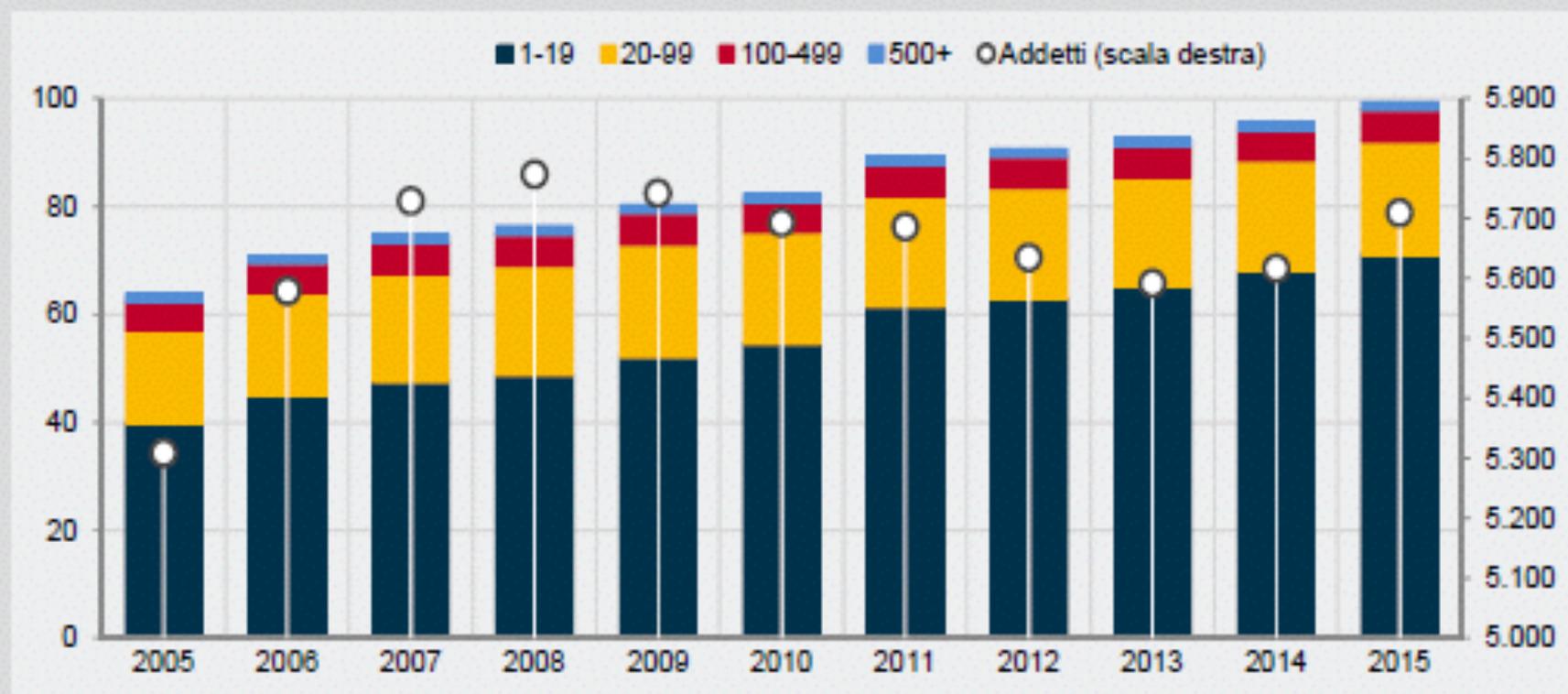
Figura 1.4 Esportazioni, importazioni e saldi della bilancia commerciale dell'Italia - Anni 2010- 2018
(dati mensili destagionalizzati, miliardi di euro)



Fonte: Istat, Statistiche sul commercio estero

Fonte: ISTAT - Rapporto Annuale 2018

Figura 1.16 Evoluzione nel numero dei gruppi di impresa per classe dimensionale e relativi addetti in Italia - Anni 2005-2015 (migliaia di gruppi e addetti)



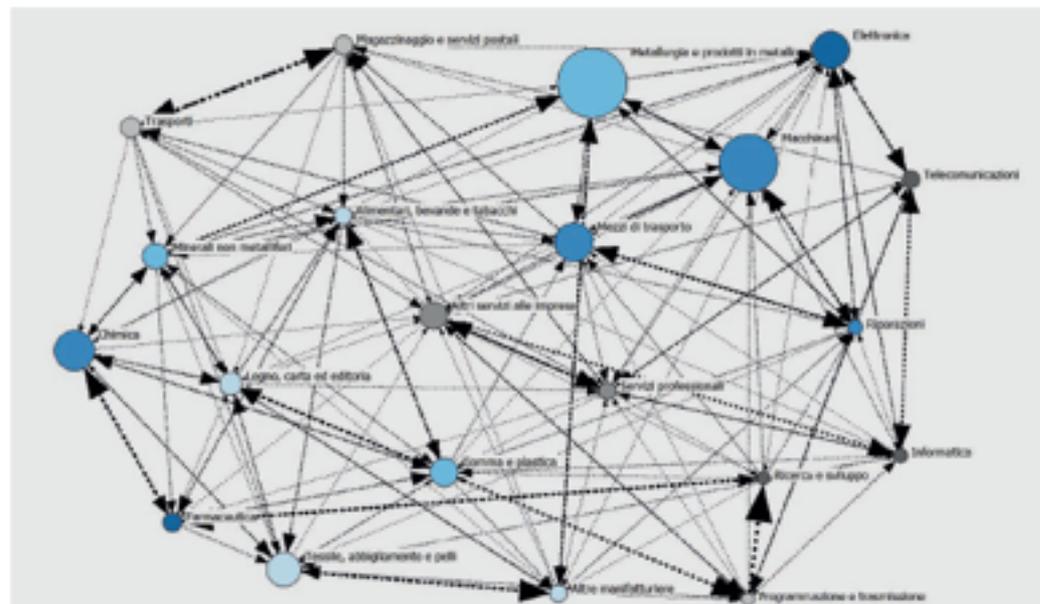
Fonte: Istat, Registro dei gruppi di impresa

Art.3, comma 4-ter, D.L. 5/2009

Con il contratto di rete più imprenditori perseguono lo scopo di accrescere, individualmente e collettivamente, la propria capacità innovative e la propria competitività Sul mercato e a tal fine si obbligano, sulla base di un programma comune di rete, a collaborare in forme e in ambiti predeterminati attinenti all'esercizio delle proprie imprese, ovvero a Scambiarsi informazioni o prestazioni di natura industrial, commerciale, tecnica o tecnologica ovvero ancora ad esercitare in comune una o più attività rientranti nell'oggetto della propria impresa.

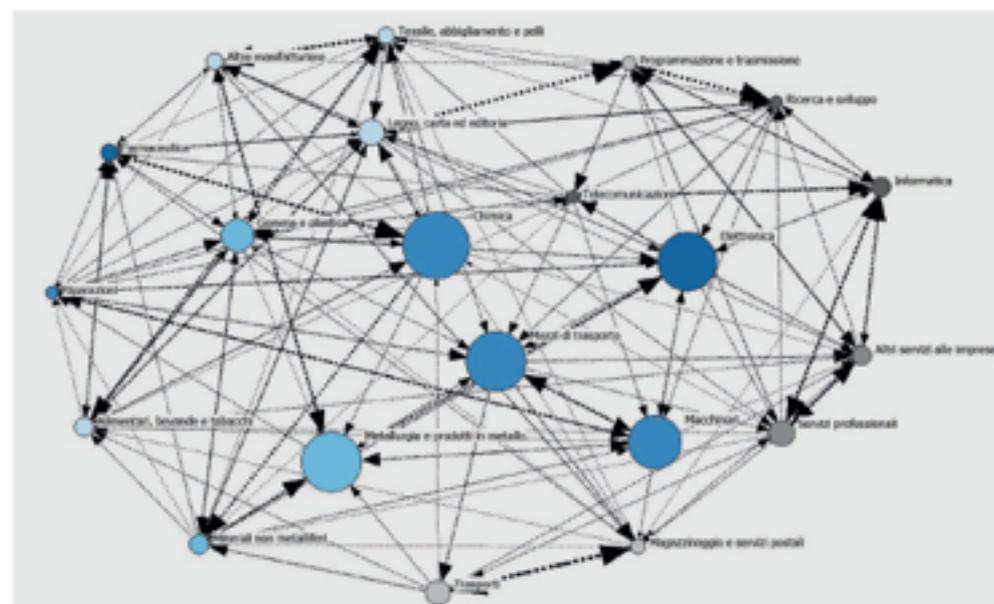
Gli ultimi dati, resi noti, relative al giugno 2017, indicano la sottoscrizione di quasi 4mila contratti di rete, con il coinvolgimento di oltre 19mila soggetti imprenditoriali

Figura 1.20 Struttura delle relazioni inter-settoriali delle esportazioni nell'economia italiana (a) - Anno 2014



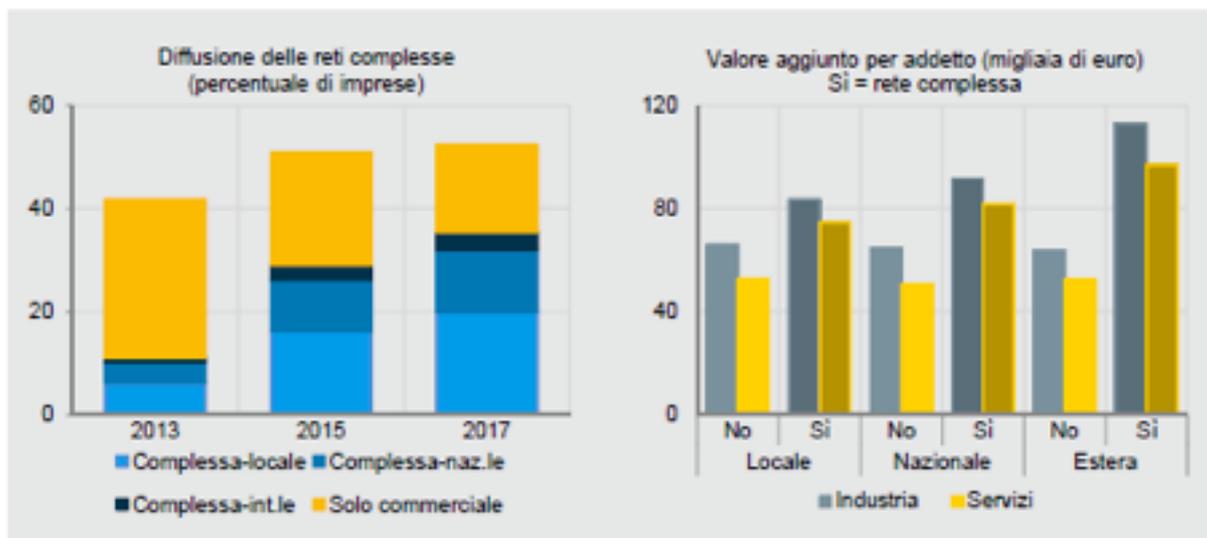
Fonte: Elaborazione su dati Wiod
(a) Sia per le gradazioni di azzurro, sia per quelle di grigio, l'intensità del colore aumenta all'aumentare del contenuto di tecnologia e di conoscenza.

Figura 1.21 Struttura delle relazioni inter-settoriali delle esportazioni nell'economia tedesca (a) - Anno 2014



Fonte: Elaborazione su dati Wiod
(a) Sia per le gradazioni di azzurro, sia per quelle di grigio, l'intensità del colore aumenta all'aumentare del contenuto di tecnologia e di conoscenza.

Figura 1.35 Diffusione e performance delle reti complesse d'impresa per estensione geografica - Anni 2013-2017 (valori percentuali e migliaia di euro)



Fonte: Elaborazione su dati Met – Indagine sulle imprese

La presenza e le caratteristiche dei rapporti di collaborazione tra imprese, al lordo delle numerose variabili latenti (settore di attività, localizzazione, aspetti gestionali, capitale fisico e umano dell'impresa, ...), fanno registrare un'associazione elevata con la produttività del lavoro, espresso in valore aggiunto per addetto. Infatti, tanto nella manifattura quanto nei servizi (e per tutte le classi dimensionali), le imprese con reti complesse, soprattutto internazionali, conseguono livelli di produttività più elevati.

Figura 1.42 Grado di centralità dei principali gruppi di partecipanti a progetti di ricerca Horizon 2020 (a) - Anni 2014-2020



Fonte: Banca dati Horizon 2020
(a) Indicatori di centralità Bonacich Power normalizzati.

Figura 1.43 Grado di centralità dei principali gruppi di partecipanti a progetti di ricerca Horizon 2020 in cooperazione con imprese italiane (a) - Anni 2014-2020



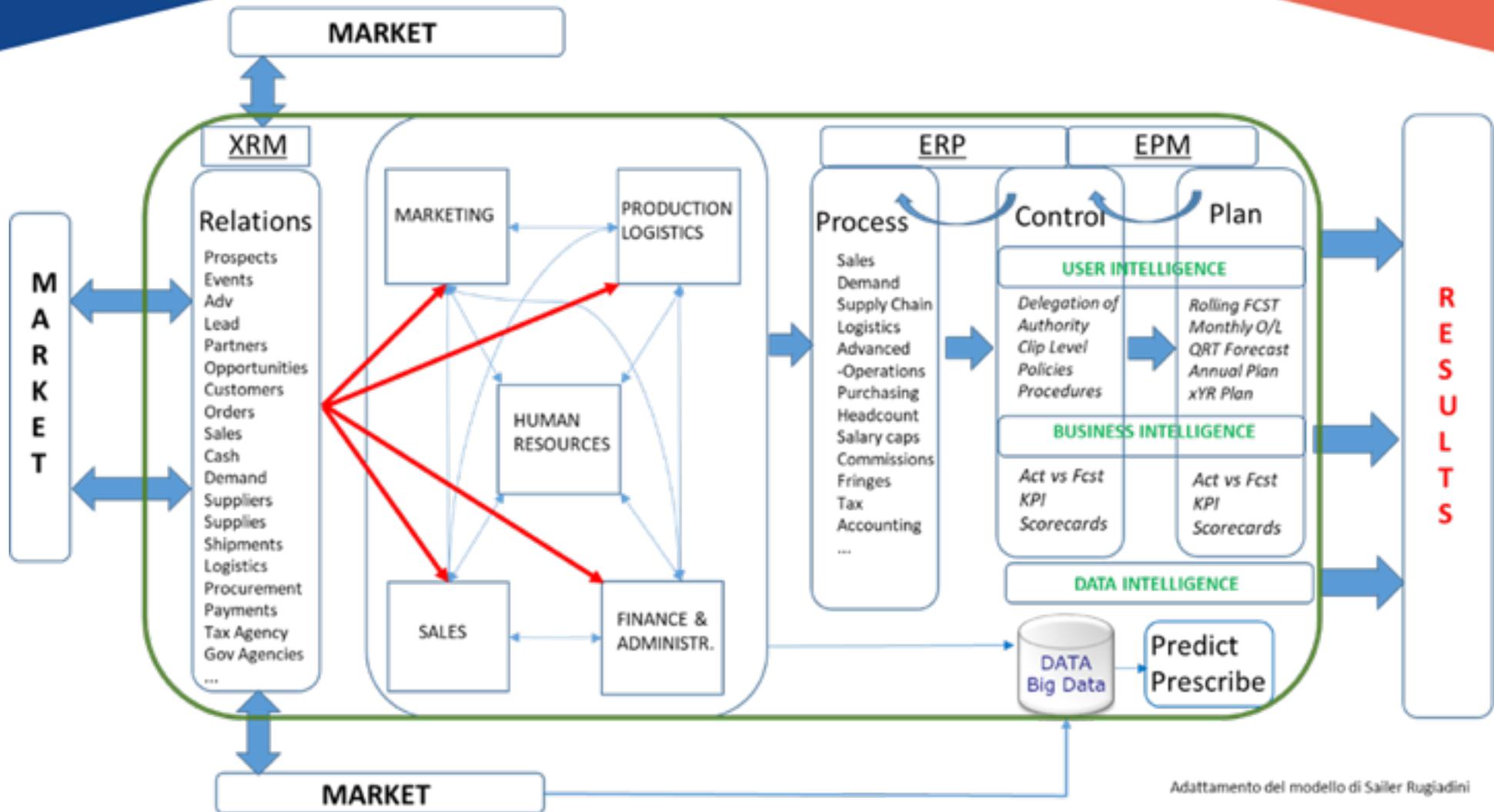
Fonte: Banca dati Horizon 2020
(a) Indicatori di centralità Bonacich Power normalizzati.

Oggi la quasi totalità delle relazioni tra persone è gestita attraverso l'utilizzo di sistemi di posta elettronica.

Nei restanti casi le relazioni sono gestite attraverso l'utilizzo di sistemi di gestione specializzati.

Per sistemi specializzati si intende per la maggior parte sistemi di *Customer Relationship Management* (CRM), utilizzati dalle forze di vendita per tracciare le attività commerciali finalizzate all'acquisizione di nuovi clienti e al consolidamento ed espansione dei clienti a portafoglio.

In alcuni casi esistono integrazioni con sistemi di supporto al servizio clienti e/o alle attività di marketing finalizzate alla *lead generation*.



E' necessario che i sistemi specializzati di gestione delle relazioni evolvano verso il concetto di XRM ovvero un sistema in grado di :

- Supportare le attività di marketing (lead generation, newsletters, produzione di collaterals,...)
- Supportare le attività di customer service in house e on site (gestione contratti, interventi, reclami,...)
- Utilizzare le tecnologie di Chatbot e A.I a supporto dell'attività di Customer Service
- Gestire il sistema di knowledge management
- Supportare le attività di vendita (telefonate, attività, obiettivi, incontri, opportunità, Order Entry,...)
- Utilizzare le logiche "a progetto" (proof of concept, prevendita,...)
- Utilizzare tecnologie di workflow per ridurre al minimo l'operatività degli utenti (richieste di autorizzazione, comunicazioni inviate in automatico,...)
- Gestire aggiornamenti (o richieste di aggiornamento) di anagrafiche prodotto, fornitore, cliente.
- Supportare le attività logistiche (miglior itinerario, geo-localizzazione, geo-referenziazione,...)
- Supportare le attività di procurement (generazione automatica Richieste di Acquisto sulla base del contenuto delle offerte/ordini cliente)
- Integrare i sistemi gestionali aziendali (consegne,fatturato, incassi, scaduto,...)
- Supportare le attività di recupero crediti (visibilità scaduto, telefonate, attività, obiettivi, incontri, solleciti automatici)
- Integrare i sistemi di posta elettronica
- Integrare informazioni provenienti da sistemi esterni (social network, competition,...)
- Interagire con/essere aperto a partner, fornitori, enti locali e governativi.
- Integrare gli stumenti più diffusi di produttività individuale (Microsoft Office,...)
- Supportare le gestione delle scadenze civilistiche, fiscali, amministrative
- Integrare sistemi di e-commerce e content management
- Generare adeguato reporting operativo
- Essere fonte primaria del datawarehouse aziendale

Due sono gli aspetti sui quali porre particolare attenzione:

- 1. La motivazione degli utenti a mantenere costantemente aggiornate le informazioni : ciò è tanto più possibile quanto esteso è il beneficio che l'utilizzo del sistema porterà alle attività operative degli utenti stessi (meno *reporting*, meno comunicazioni, meno tempo speso alla ricerca delle informazioni,...)**
- 2. L'usabilità dell'applicazione: la User Interface (e di conseguenza la User Experience dell'utente) deve essere tale da richiedere il minimo dell'interazione, deve consentire il massimo dell'utilizzo in mobilità e deve prevedere l'integrazione con le tecnologie di *content management*, di portale e dei relativi *contact point*.**

Ottimizza le risorse

Automatizza la programmazione

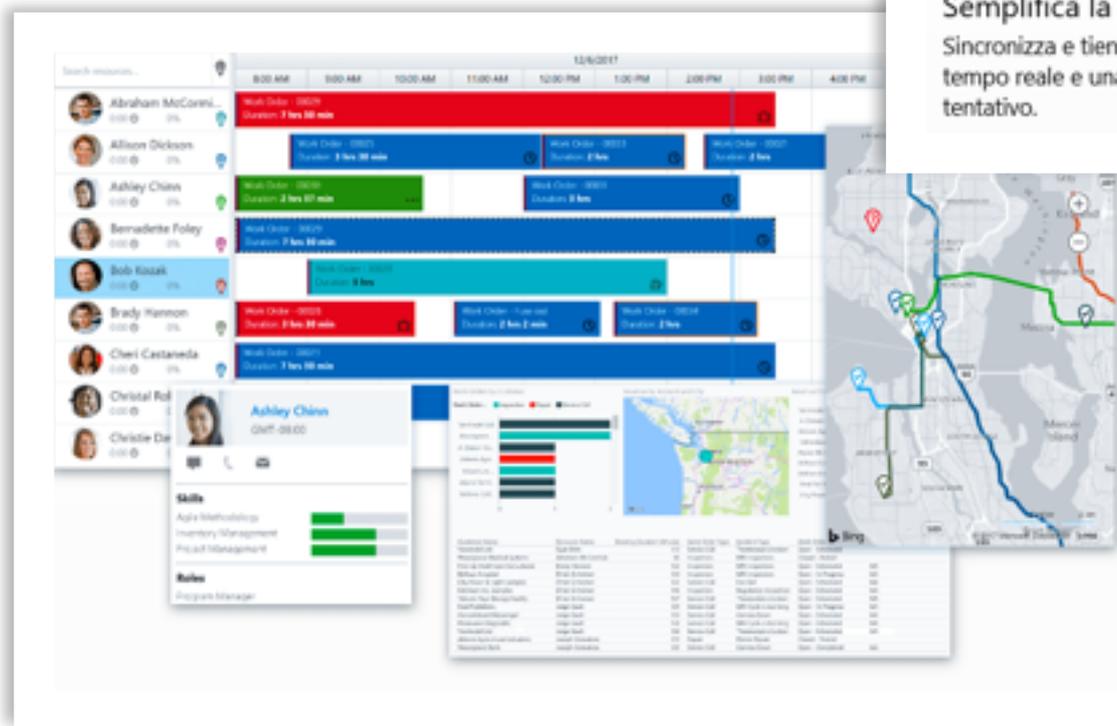
Migliora la redditività programmando automaticamente il tecnico con le giuste competenze e la migliore posizione per effettuare più appuntamenti ogni giorno.

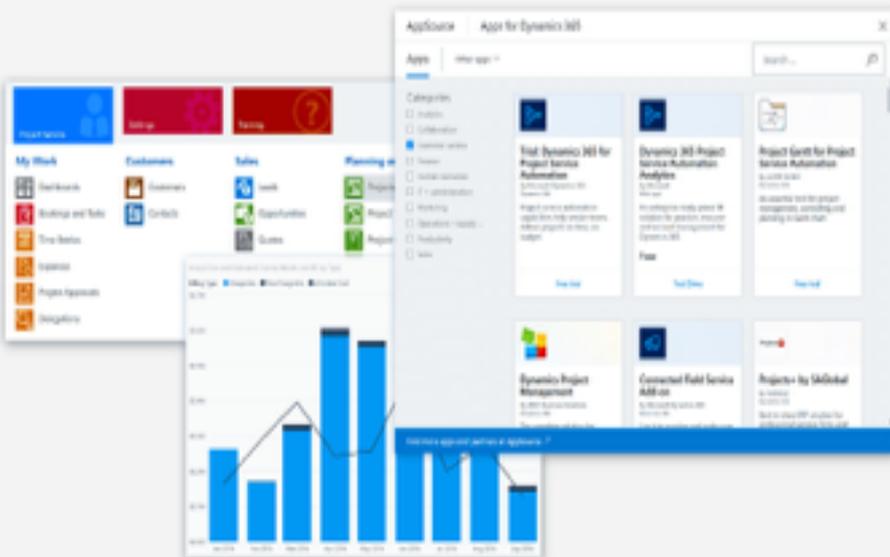
Potenzia i dispatcher

Gestisci le assegnazioni delle risorse tra più ordini di lavoro tramite una bacheca di programmazione interattiva con esperienza di trascinamento.

Semplifica la gestione del magazzino

Sincronizza e tieni traccia del magazzino fino alle operazioni di carico sul camion con una visibilità in tempo reale e una previsione intelligente per aumentare la percentuale di risoluzione dei casi al primo tentativo.





Favorisci l'innovazione con una piattaforma moderna e flessibile

Adatta rapidamente l'applicazione

Accelera il time-to-market e adatta l'applicazione alle tue esigenze con editor visivi e strumenti senza uso di codice che semplificano la compilazione e la distribuzione di app Web e per device mobili.

Unifica il tuo ambiente di servizio clienti

Automatizza i processi tra le applicazioni Dynamics 365 e i sistemi di terze parti per offrire esperienze di coinvolgimento nel servizio migliori.

Investi con fiducia

Affidati alla piattaforma cloud di Microsoft per ridurre il costo e la complessità di gestione di un'infrastruttura globale e ai nostri datacenter all'avanguardia per proteggere i tuoi dati.

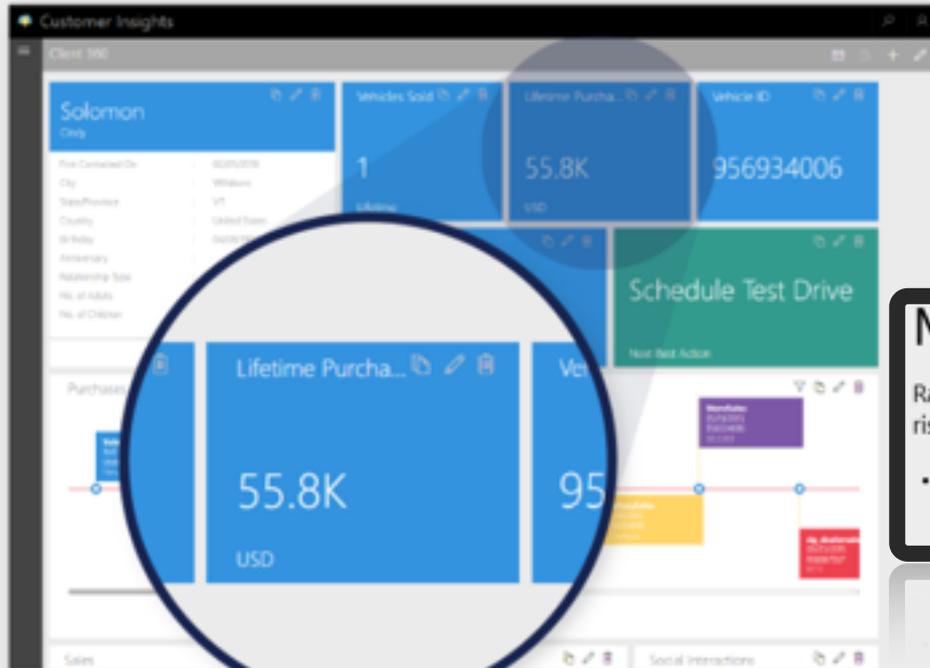
Favorisci l'innovazione

Trasforma le interazioni con i clienti con informazioni approfondite fornite dall'intelligenza artificiale che consentono ai tuoi team di raggiungere i risultati aziendali stabili.

consentono ai tuoi team di raggiungere i risultati aziendali stabili. Trasforma le interazioni con i clienti con informazioni approfondite fornite dall'intelligenza artificiale che consentono ai tuoi team di raggiungere i risultati aziendali stabili.



un'infrastruttura globale e ai nostri datacenter all'avanguardia per proteggere i tuoi dati. Favorisci l'innovazione. Trasforma le interazioni con i clienti con informazioni approfondite fornite dall'intelligenza artificiale che consentono ai tuoi team di raggiungere i risultati aziendali stabili.



Monitora le relazioni

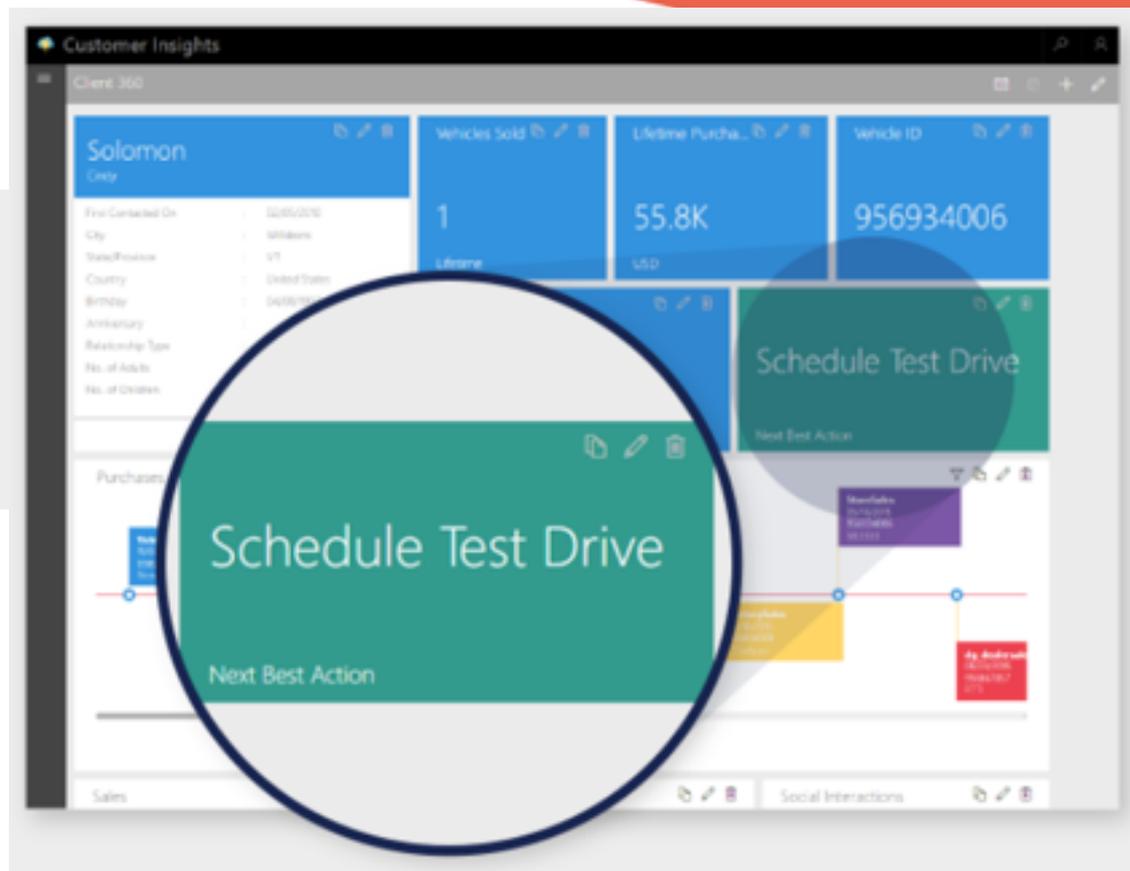
Rafforza le relazioni con i clienti tenendo traccia delle interazioni per identificare rapidamente i clienti a rischio e assegnare loro risorse dedicate.

- Gestisci ogni punto dati da clienti individuali in tempo reale

Definisci i destinatari con le informazioni sui clienti

Identifica le opportunità nascoste per definire in modo efficiente le risorse di marketing in base alle esigenze, gli interessi e i dati demografici dei clienti.

- Concludi attività di cross-selling e up-selling con l'analisi predittiva
- Personalizza rapidamente le esperienze per aumentare la soddisfazione



La piattaforma Dynamics 365 di Microsoft è una base di lavoro perfetta per ottenere applicazioni di gestione delle relazioni aziendali anche con entità diverse dai clienti.

Si tratta a tutti gli effetti di un “motore per la gestione delle relazioni – eXtended Relationship Management” completo, flessibile e facilmente adattabile alle esigenze aziendali, in grado di soddisfare molteplici esigenze con lo stesso ambiente applicativo.

Solo due esempi:

Dynamics 365 per la gestione delle relazioni con I fornitori:

Significa la possibilità per un ufficio acquisti di mantenere in un sistema organizzato e coerente le richieste d'acquisto degli utenti interni, le richieste ai fornitori, le offerte, le assegnazioni gli ordini, tutte le comunicazioni relative per centro di costo, richiedente, tipologia, fornitore, servizio e prodotto.

Il tutto integrato con la possibilità di assegnare task, di utilizzare un calendario per le scadenze ed un workflow per i flussi autorizzativi automatici.

Dynamics 365 per la gestione delle relazioni con gli impiegati

Significa la possibilità per un ufficio Risorse Umane di mantenere in un sistema organizzato e coerente tutte le comunicazioni con gli impiegati ed i loro curricula, i benefit, le auto, gli scatti, gli aumenti, gli obiettivi assegnati ed il loro raggiungimento.

Possono essere gestite le ricerche di personale per centro di costo, per richiedente, per posizione e per qualifica.

Può essere gestita la situazione delle ferie ed il relativo piano di utilizzo.

Il tutto integrato con la possibilità di assegnare task, di utilizzare un calendario per le scadenze ed un workflow per i flussi autorizzativi automatici.

In conclusione, va considerato il valore intrinseco che la presenza e l'utilizzo di un tale sistema comporta per l'azienda, la quale vedrà il valore dei propri *intangible assets* considerevolmente aumentato grazie alla disponibilità e alla gestione organizzata di tutte le informazioni relative alla rete di relazioni del mercato in cui opera ed al loro mantenimento nel tempo.



Cegeka Group



€ 414 m
Fatturato 2016



+ 7000
Happy customers



+ 4000
Dipendenti



1992
Data Fondazione

Cegeka Italia



€ 29 m
Fatturato 2016



+ 600
Happy customers



+ 260
Dipendenti



1986
Data Fondazione



WWW.CEGEKA.IT



[linkedin.com/company/cegeka_italia](https://www.linkedin.com/company/cegeka_italia)



[@Cegeka_IT](https://twitter.com/Cegeka_IT)



[facebook.com/Cegeka.Italia](https://www.facebook.com/Cegeka.Italia)



Via Alessandro Volta, 16
20093 Cologno Monzese, MI



Phone: +39 02 2544271
Fax: +39 02 27300901



eventi@cegeka.it