



TELCO

A Deep Immersion into Customer's Behaviours

KEYWORDS: CRM (Customer Relationship Management) • MANAGEMENT SYSTEM
• BUSINESS ANALYSIS



The Challenge

Una società di telecomunicazioni e sistemi facente parte di un Gruppo Internazionale in ambito Telco si è rivolta ad Omicron Consulting per **implementare il sistema CRM nell'ambito dei propri processi aziendali**. Come tutte le aziende che collocano al primo posto la relazione con i clienti, la multinazionale Telco intendeva **potenziare la raccolta e la gestione delle informazioni relative al singolo prospect per formulare proposte di vendita coerenti con le sue aspettative e bisogni specifici**.

Acquisire nuovi clienti e mantenere un rapporto duraturo con quelli esistenti presuppone l'implementazione di strumenti in grado di gestire in modo integrato le informazioni chiave per tradurle in azioni di vendita e di customer service rilevanti e di tracciare in tempo reale le interazioni più signifi-

cative consentendo agli agenti di essere preparati ad ogni tipo di evenienza o imprevisto.

Come potevamo aiutare l'azienda a potenziare le performance della forza vendita e a mantenere relazioni autentiche con i propri clienti?



The Objectives

- 1 Sviluppare una gestione aziendale integrata delle informazioni relative alla clientela;
- 2 Acquisire gli ordini di vendita in tempo reale e rendere accessibili le informazioni in qualsiasi luogo, da qualsiasi dispositivo;
- 3 Potenziare il coordinamento tra le diverse aree e risorse aziendali aumentando l'efficienza.

The Solution

Per soddisfare i requirement dell'azienda, Omicron Consulting ha previsto **l'implementazione di SAP CRM 7.2 con integrazione dell'applicazione SAP Mobile REX 3.1**; una soluzione completa e scalabile pensata per supportare, a tutti i livelli, i processi di vendita, di marketing e di customer service.

Grazie alla gestione centralizzata degli account, dei contratti, delle anagrafiche clienti, dei competitor e dei contatti, alla gestione coordinata delle attività e dei task e alla funzione di presa ordini in mobilità con device Android e device Olivetti, **la forza vendita può ottimizzare la fase di acquisizione dell'ordine e di condivisione delle informazioni con il cliente in tempo reale, ovunque ed in qualunque momento.**

Inoltre, la gestione completa del ciclo di prevendita consente di avere una panoramica a 360° dei prospect e dei clienti e di **effettuare analisi dei comportamenti in ogni punto di contatto ed interazione lungo tutto il customer journey.** Infine, l'integrazione della soluzione SAP 4/Hana al sistema CRM facilita il controllo ed il coordinamento sinergico di tutti i processi ed ottimizza la raccolta dei dati e delle informazioni migliorando l'efficienza operativa grazie alla automatizzazione delle singole attività e ad una migliore gestione delle risorse aziendali.

The Outcomes

Le rapide trasformazioni nelle abitudini di consumo e nei comportamenti di acquisto e la velocità con la quale il mercato si trasforma confermano l'urgenza da parte delle aziende di essere reattive dinanzi ai cambiamenti.

Ogni cliente è unico e ha bisogno di specifiche attenzioni. Pianificare, in qualsiasi momento, strategie mirate a soddisfare le loro peculiari caratteristiche ed esigenze diventa essenziale per non perdere importanti opportunità di business e per riuscire a mantenere relazioni durature nel tempo.

La possibilità di accedere alle informazioni essenziali di vendita e di tracciare le singole azioni ed interazioni in mobilità, da qualsiasi dispositivo, permette ad ogni agente di **comprendere i mutevoli comportamenti ed esigenze dei clienti in tempo reale** e di assisterli senza soluzione di continuità in modo rilevante.

Con la soluzione CRM implementata da Omicron Consulting, l'azienda Telco è stata in grado di **potenziare le performance della forza vendita, aumentare l'efficienza dei processi** consentendo ad ogni agente di focalizzare l'attenzione sulle attività a maggior valore aggiunto, **creare modelli previsionali di vendita e migliorare il coordinamento tra diverse funzioni aziendali** adottando una visione complessiva più puntuale della relazione con il singolo cliente.

OMICRON CONSULTING S.R.L. SOCIETÀ UNIPERSONALE

R.I. 09228921004 | P.IVA 09228921004 | Capitale Sociale € 100.000 i.v. | R.E.A. 1059281 | Lungo Dora Colletta 81, 10153 - Torino, Italia
T. +39 0112404801 | E. info@omicronconsulting.it | omicronconsulting.it

FILIALI

Corso Sempione 30
20154 - Milano
T. +39 0226889701

Via del Commercio 36
00154 - Roma
T. +39 0657287241

Viale dell'Industria 62
35129 - Padova
T. +39 0498935754

Via Crispi 73/75
80121 - Napoli
T. +39 0112404801

Via Guerrieri 7
72100 - Brindisi
T. +39 0112404801

Via al Colle 42A - 6833
Vacallo, Svizzera
T. +41 912224797