BUSINESS UNIT CRM

MICROSOFT DYNAMICS 365 CUSTOMER ENGAGEMENT - POWERAPPS - DIGITAL PLATFORM 365+

K DIGITALE
DIGITAL TRANSFORMATION INSIGHT

LA BUSINESS UNIT

MICROSOFT DYNAMICS 365 CUSTOMER ENGAGEMENT - POWERAPPS - DIGITAL PLATFORM 365+

DA BUSINESS UNIT

…A «POWERLAB»

MISSION

Implementiamo soluzioni Dynamics 365 CE funzionali ai processi di Trasformazione Digitale

VISION

Da Business Unit a «PowerLab» per il disegno di nuovi Modelli di Business basati su Dynamics 365 CE e PowerApps

BUSINESS MODEL

Governance: Progetta, Disegna, Gestisce.

Network: Customizza, realizza (add-on e PowerApps)

BUSINESS LINE

Dynamics 356 CE Custom, PowerApps, Digital Platform 365+.

15 PROFESSIONISTI

Business Designer, Pre-Sales, Dynamics 365 Specialist, Developer

EXPERTISE

Automotive, GDO, IT, Manufacturing, Retail, Telecomunicazioni… Entertainment

KEY DIFFERENTIATORS

PIATTAFORME

SOLUZIONI E SERVIZI CLOUD
SU PIATTAFORME:

- MICROSOFT DYNAMICS 365 CE
- MICROSOFT POWERAPPS
- MICROSOFT AZURE E IOT

DIGITAL PLATFORM 365+

SOLUZIONI INTEGRATE CHE POTENZIANO MICROSOFT DYNAMICS 365 CE CON NUOVE FUNZIONALITÀ E APPLICAZIONI

BACKGROUND

EXPERTISE DIGITALE
EXPERTISE FUNZIONALE
EXPERTISE TECNO-APPLICATIVA

MODELLO PARTNER2PARTNER

«LABORATORIO DI SOLUZIONI» PER I NOSTRI PARTNER IN 2 MODALITA':

- OUTSOURCING DI PROGETTI
- GESTIONI DI SPECIFICI TASK

INVESTIMENTI IN INNOVAZIONE E RICERCA

ADD-ON, POWERAPPS, NUOVE PRATICHE DI SVILUPPO SOFTWARE E GESTIONE PROGETTI

NUOVE FIGURE PROFESSIONALI

CREIAMO BUSINESS DESIGNER E SPECIALIST CRM CON «TALENTO»

ROAD MAP DI PROGETTO CRM

DIGITAL STRATEGY

Analisi dei processi AS-IS e ri-disegno TO-BE in funzione dei modelli che saranno implementati con il CRM.

Definizione della roadmap, delle linee guida operative, dei casi d'uso e di ogni azione di progetto.

CONFIGURAZIONE

Attivazione «out of the box» per le licenze individuate.

Integrazioni con applicazioni suite Microsoft: Office, SharePoint, PowerBI…

Implementazione di eventuali processi e servizi di migrazione.

CUSTOMIZZAZIONE

Disegno delle schede, dei processi, dei casi d'uso, dei percorsi… customizzati sui modelli di business del cliente.

Fornitura competenze professionali per un efficace start-up.

IMPLEMENTAZIONE

Realizzazione di add-on, PowerApps e nuove pratiche di gestione e misurazione del progetto di CRM.

INTEGRAZIONE

Integrazione con:
ERP e BI
Portali e APP
Centralino
Firma Digitale (OTP)
Web Analytics
Terze Parti

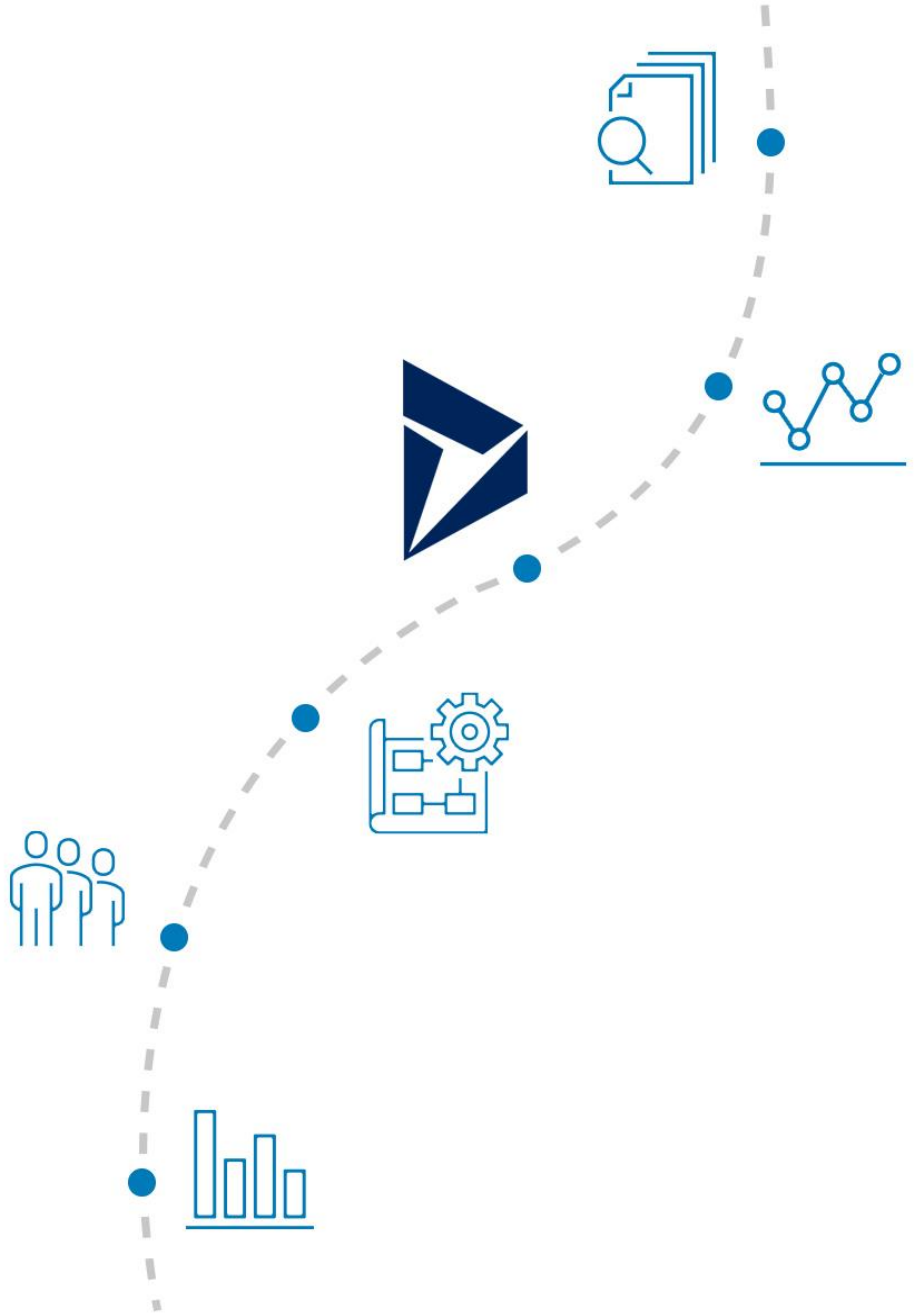
Integrazione con funzionalità previste nella Digital Platform 365+

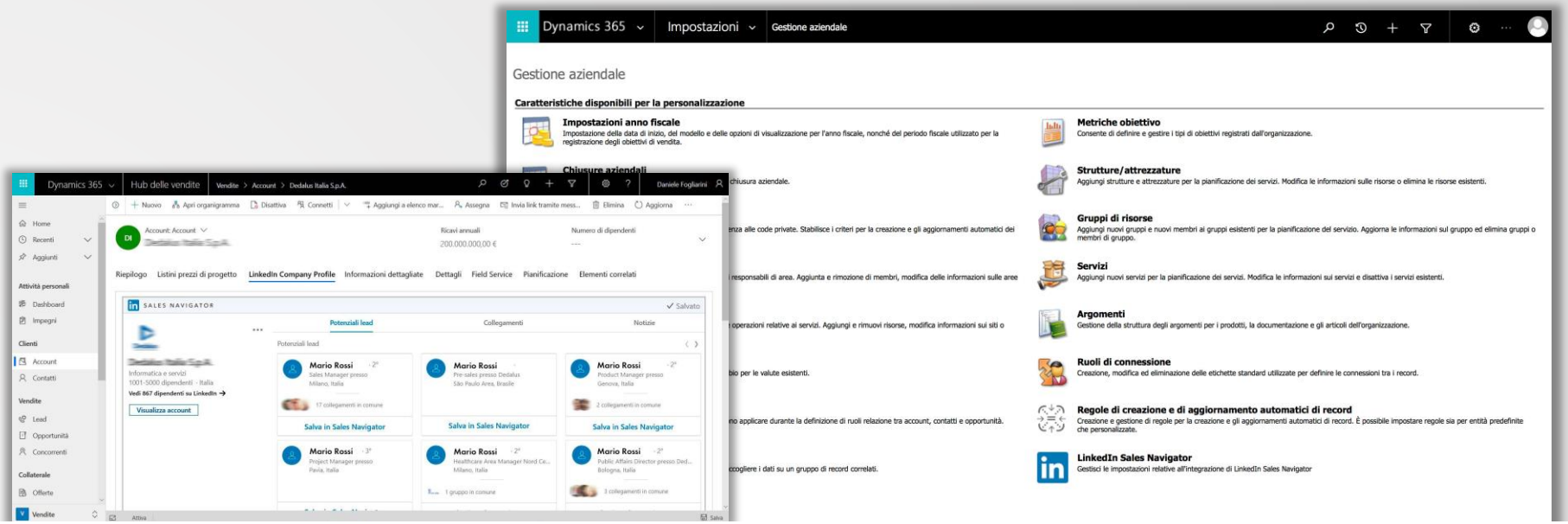
DIGITAL STRATEGY

STRATEGIA, ROAD MAP, LINEE GUIDA, CASI D'USO, AZIONI E STRUMENTI…PER UN PROGETTO SUBITO OPERATIVO

Documento strategico che partendo dal piano di sviluppo e/o dai desiderata del Cliente disegna il CRM sulle dinamiche esigenze dell'azienda:

- Analisi AS-IS dei processi commerciali, marketing e post vendita
- Identificazione delle evidenze (carenze ed efficienze) e degli scostamenti dagli obiettivi di efficienza stimati
- Proiezione TO-BE dei processi commerciali, marketing e post vendita, ri-disegnati sui nuovi modelli di business basati sul CRM
- Disegno Microsoft Dynamics 365 CE: tipologia, licenze, migrazioni/porting, integrazioni necessarie, configurazioni, personalizzazioni, ulteriori app e moduli strategici (add-on)
- Individuazione del team di progetto e degli utenti del CRM
- KPI e sistema di misurazione
- Definizione della Piattaforma Digitale Integrata: CRM + (ERP, WEB, APP, eCommerce + Centralino + Terze Parti + …)
- Milestone e Investimenti





CONFIGURAZIONE, CUSTOMIZZAZIONE E INTEGRAZIONE

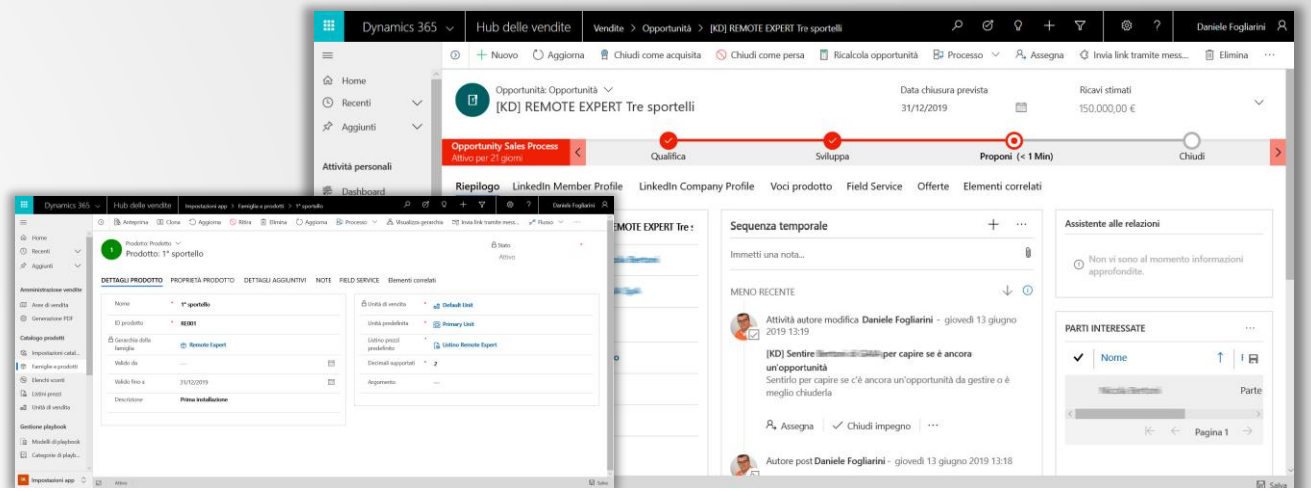
IMPOSTAZIONI E PERSONALIZZAZIONI

Sulla base di quanto definito nella Digital Strategy, in queste fasi verranno svolte le seguenti attività:

- Attivazione e configurazione «OUT OF THE BOX»
- Integrazione OOB con Microsoft Exchange
- Integrazione OOB con Microsoft SharePoint
- Personalizzazione flussi di vendita Lead to Order
- Redazione documento di disegno di alto livello della soluzione (HLD)
- Redazione documento di disegno di basso livello della soluzione (LLD)
- Sviluppo interfacce d'integrazione con ERP,…
- Attivazione connettori con Digital Platform 365+
- Formazione e avviamento

DYNAMICS 365 FOR SALES

EXPERTISE, CASI D'USO,
INTEGRAZIONI E VERTICALIZZAZIONI



CONFIGURAZIONI E PERSONALIZZAZIONI

- Inserimento campi strategici schede Account, Contatti e Lead
- Workflow apertura automatica Opportunità e creazione Lead
- Personalizzazione Modello di Punteggio scheda Lead
- Integrazione con le attività di Teleprospecting
- Creazione di Team dedicati alle varie fasi di vendita e assegnazione di Impegni e Attività
- Motore di ricerca intelligente per la ricerca di prodotti per Up-selling e Cross-selling
- Compilazione automatica documentazione di vendita
- Gestione Catalogo, Listini e Sconti

INTEGRAZIONI

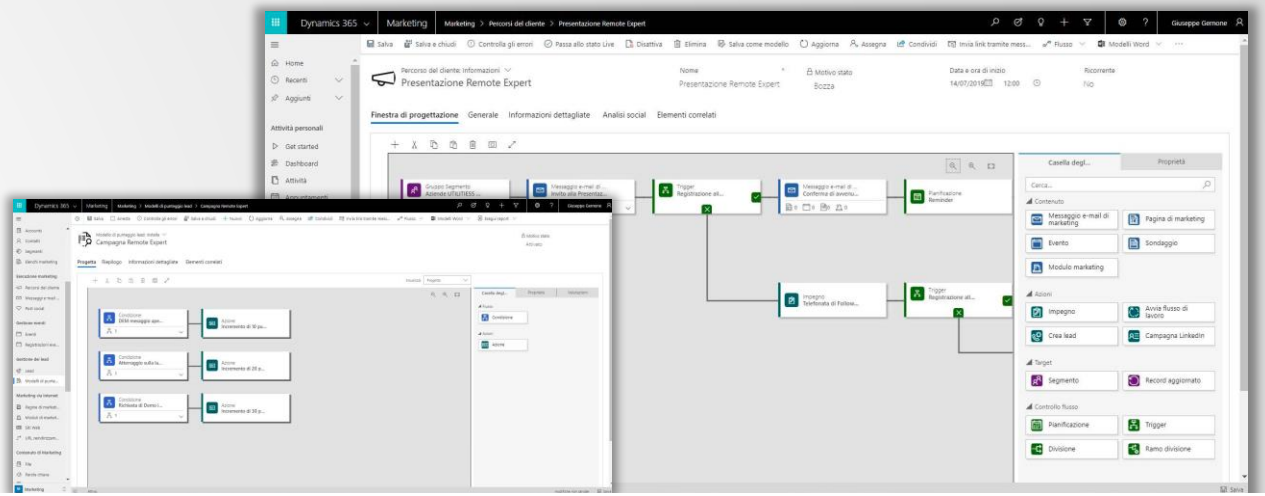
- ERP (AX, SAP, AS400 alcune versioni)
- Microsoft Power BI
- Digital Platform 365+ (Portale, App, Ordini, eCommerce)
- CTI con sistemi di terze parti (3CX, Cisco)
- Services SMS e WhatsApp
- Sistemi certificati di firma digitale (OTP)
- Importazione di liste da servizi di gestione del credito e di lead scoring (Cerved, Dun & Bradstreet)
- Microsoft Flow

PRINCIPALI PROGETTI

- ✓ AUTOMOTIVE: gestione flussi operativi opportunità su auto usate e noleggio ML termini.
- ✓ GDO: estrazione e gestione «cluster» per acquisizione ordini IN/OUT bound attraverso piattaforma di Telesales; opportunità su nuove aree.
- ✓ MANUFACTURING: gestione flussi operativi opportunità e vendite centralizzato e sovrannazionale.
- ✓ IT: gestione flussi operativi opportunità su prospect e rinnovo subscription.

DYNAMICS 365 FOR MARKETING

EXPERTISE, CASI D'USO,
INTEGRAZIONI E VERTICALIZZAZIONI



CONFIGURAZIONI E PERSONALIZZAZIONI

- Percorsi del cliente e di Modelli di percorsi del Cliente con configurazione di Trigger e degli Impegni Attività e Telefonata
- Modelli di Punteggio del Lead basati sul Percorso del Cliente
- Segmenti Dinamici
- Messaggi Email dinamici, Blocchi di Contenuto, Pagine di Marketing e Moduli di Marketing
- Form Capture per Form su Landing Page esterne
- Integrazione con Linkedin Sales Navigator
- Reportistica delle Campagne di email marketing

INTEGRAZIONI

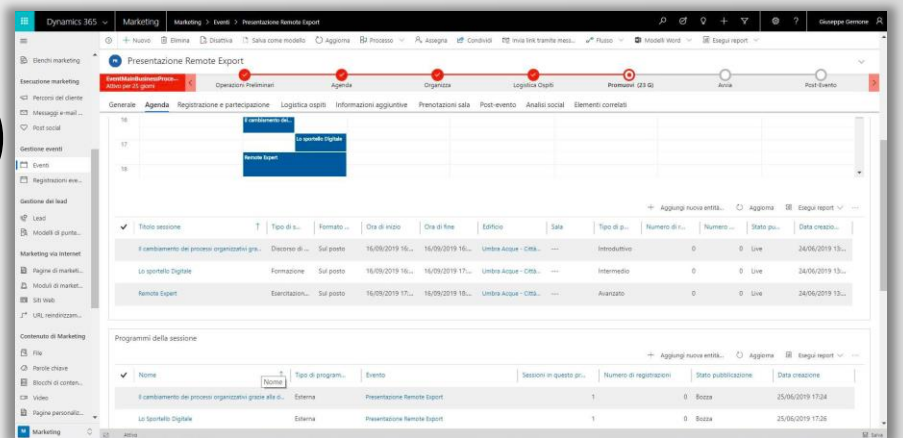
- Microsoft Power BI
- Digital Platform 365+ (Portale, App, eCommerce)
- CTI con sistemi di terze parti (3CX, Cisco)
- Importazione di liste da servizi di gestione del credito e di lead scoring (Cerved, Dun & Bradstreet)
- Importazione di open data e dati storici sulle performance dei clienti e dei lead

PRINCIPALI PROGETTI

- ✓ AUTOMOTIVE: acquisizione automatica lead (DEM, landing page e sito, marketplace, Google adv) con punteggio e impegno.
- ✓ RETAIL: acquisizione automatica lead (DEM, landing page e sito) per promozione articoli e iniziative presso i punti vendita.
- ✓ GDO: acquisizione automatica lead (DEM, landing page e sito) per visite di agenti e promoter.
- ✓ IT: acquisizione automatica lead (DEM, landing page e sito) per demo e invio di documentazione tecnica su piattaforme.

DYNAMICS 365 FOR MARKETING (EVENTS)

EXPERTISE, CASI D'USO,
INTEGRAZIONI E VERTICALIZZAZIONI



CONFIGURAZIONI E PERSONALIZZAZIONI

- Customizzazione di record Eventi, Sessioni, Relatori, Sponsor, Pass/Ticket, Edifici e Sale, Fornitori e Hotel
- Creazione e personalizzazioni di Portale Evento (in Dynamics)
- Gestione delle iscrizioni e dei check-in, con ticket muniti di QR Code
- Percorsi Cliente per l'invito all'evento
- Creazione di Messaggi di Email Marketing di invito, di ringraziamento, di follow-up, di reminder
- Creazione di Sondaggi post evento
- Gestione di Lead creati automaticamente a seguito dell'iscrizione all'evento

INTEGRAZIONI

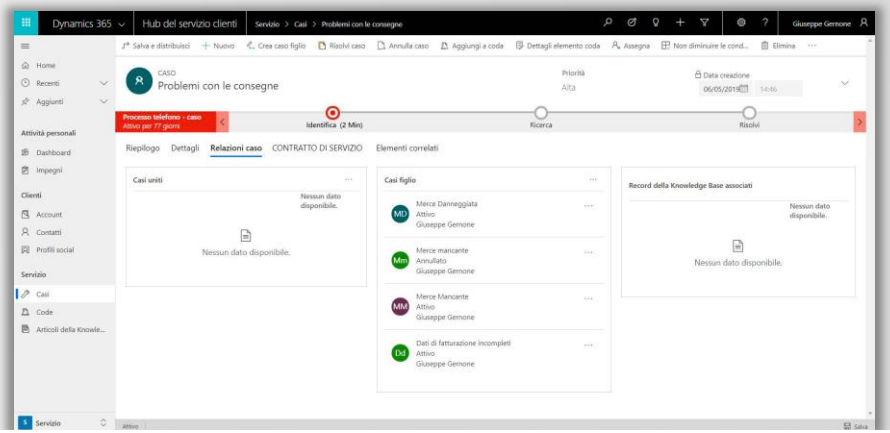
- Portale esterno (informativo e registrazione)
- App aziendale (informativa, registrazione, identificazione, survey)
- Sistemi e strumenti IoT (check-in, analytics, indoor navigation)

PRINCIPALI PROGETTI

✓ GDO: gestione completa convention 2020 (durata 4 giorni) con ca 6.000 partecipanti.
✓ IT: gestione completa workshop e mini-eventi periodici, con ca 15-50 partecipanti; acquisizione automatica lead, post iscrizione evento.

DYNAMICS 365 FOR CUSTOMER SERVICE

EXPERTISE, CASI D'USO,
INTEGRAZIONI E VERTICALIZZAZIONI



CONFIGURAZIONI E PERSONALIZZAZIONI

- Definizione della gerarchia dei Casi (caso Padre e casi Figlio)
- Inserimento di campi strategici nella scheda Caso
- Creazione di regole di creazione automatica dei Casi
- Configurazione e gestione delle Code
- Workflow per l'apertura automatica e per l'assegnazione dei Casi
- Workflow per l'apertura di Opportunità dal Customer Care
- Preparazione di Articoli per la Knowledge Base
- Modelli di Email dinamici per l'automatizzazione delle risposte
- Definizione dei Modelli di Diritti (priorità, supporto e assistenza,…)
- Ticketing per la gestione delle richieste di Assistenza

INTEGRAZIONI

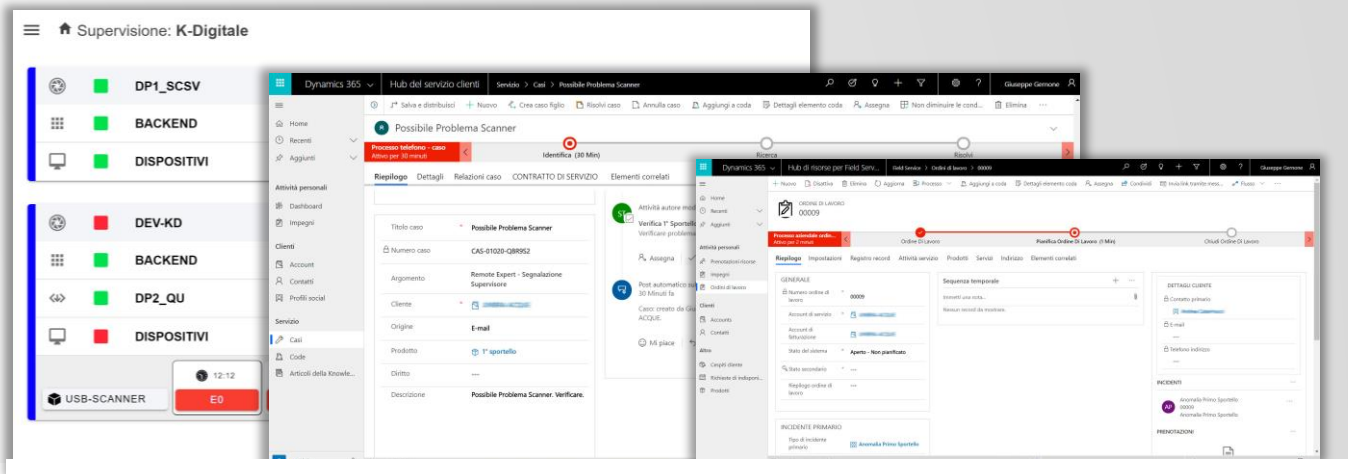
- ERP (AX, SAP, AS400 alcune versioni)
- Microsoft Power BI
- Digital Platform 365+
- Sistemi e strumenti IoT
- PowerApps per ticketing
- Microsoft Flow

PRINCIPALI PROGETTI

✓ GDO: gestione casi gerarchici e code su ordini, consegne e resi; apertura e assegnazione automatica casi; automazione buone pratiche.
✓ TELECOMUNICAZIONI: gestione casi gerarchici e code; apertura e assegnazione automatica casi; servizio omnichannel.
✓ AUTOMOTIVE: gestione del customer care e della consegna al cliente dell'automobile venduta; apertura e assegnazione automatica casi.

CONNECTED FIELD SERVICE FOR IOT

EXPERTISE, CASI D'USO,
INTEGRAZIONI E VERTICALIZZAZIONI



CONFIGURAZIONI E PERSONALIZZAZIONI

- Regole di creazione automatica dei Casi da Alert inviati da IoT
- Definizione di campi strategici del Caso che tengono conto degli Alert
- Redazione di Articoli della Knowledge Base in merito alla risoluzione del Caso
- Creazione di Team dedicati alla risoluzione del Caso
- Workflow per la creazione di Ordini di Lavoro
- Definizione di record Incidenti, Risorse, Cespiti del Cliente
- Workflow di esecuzione Lavoro e risoluzione Caso con validazione IoT del corretto funzionamento

INTEGRAZIONI

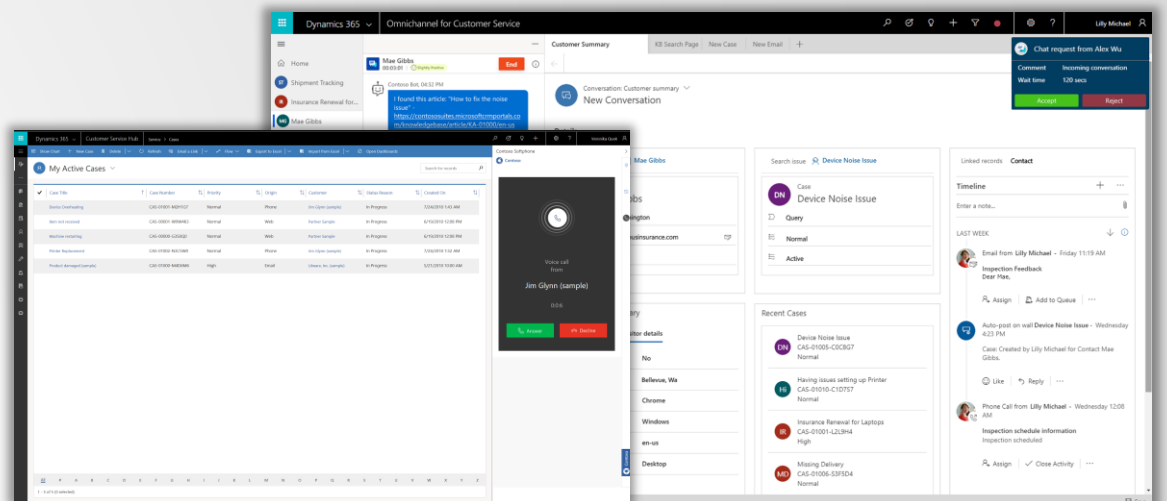
- Sistemi e dispositivi IoT tramite email e Service Bus
- Azure IoT Hub
- Microsoft Flow

PRINCIPALI PROGETTI

✓ PA/UTILITIES: sistema IoT monitoraggio funzionamento Remote Expert (Ufficio Digitale per erogazione servizi a distanza).

100% POWERAPPS

EXPERTISE, CASI D'USO,
INTEGRAZIONI E VERTICALIZZAZIONI



CONFIGURAZIONI E PERSONALIZZAZIONI

- Best Practices per la gestione dei clienti e delle operazioni dei clienti tramite Business Interactions
- Definizione delle regole di eleggibilità utenti per singola Business Interaction
- Gestione dei Casi inclusi casi globali (Cross Customers)
- Interazioni tramite Canali Social con apertura automatica dei Casi
- Regole di routing configurabili tramite Excel (richiede North52)
- Portale Self Service per i clienti

INTEGRAZIONI

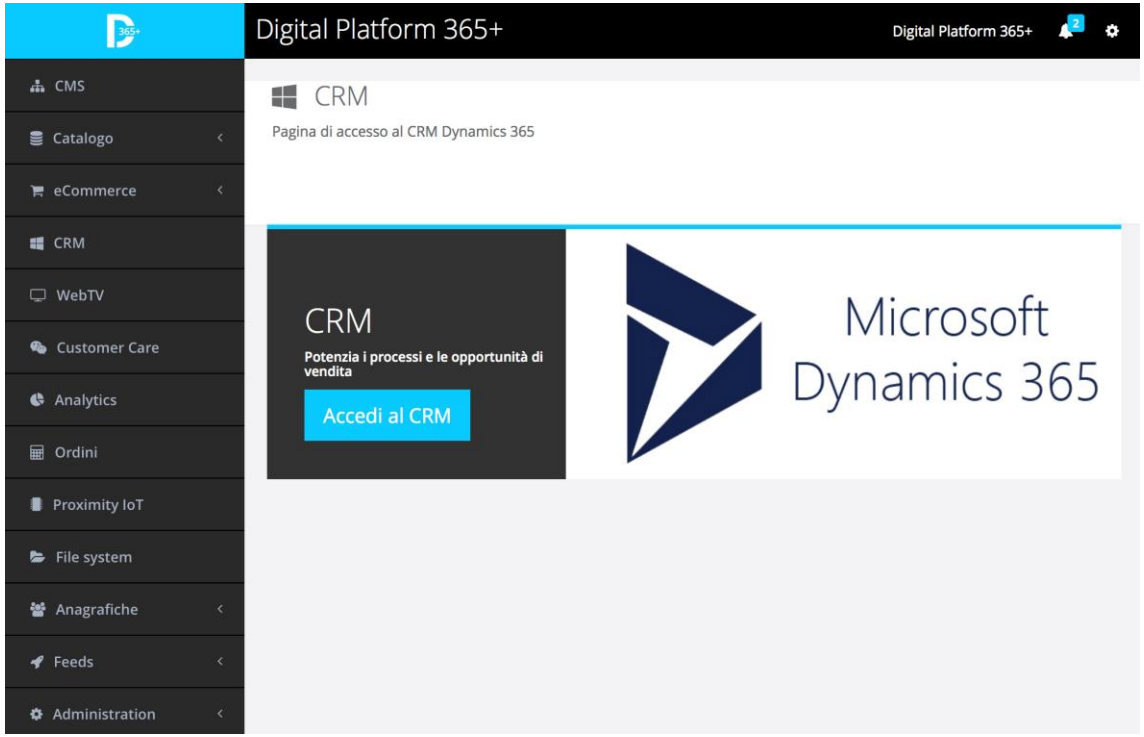
- Social e Sistemi di messaggistica
- CTI (API Generiche)
- Azure Functions
- Microsoft Flow

PROGETTI

✓ TELECOMUNICAZIONI: call center management omnichannel.

DIGITAL PLATFORM 365+

POTENZIA MICROSOFT DYNAMICS 365 CON NUOVE FUNZIONALITÀ E APPLICAZIONI
PIATTAFORMA DIGITALE PER APPROCCIO STEP BY STEP ALLA DIGITAL TRANSFORMATION



APP/Funzionalità

- ✓ Multicanalità CMS (sito, app, totem)
- ✓ Catalogo PIM
- ✓ Vendita Online (eCommerce B2C, B2B, MarketPlace)
- ✓ Ordini (Order Entry e SFA)
- ✓ WebTV
- ✓ Proximity Marketing e IoT
- ✓ Customer Care (ChatBot)

Connettori/API

- ✓ Microsoft Dynamics 365 (CRM, BI, AX, NAV)
- ✓ Microsoft PowerApps
- ✓ Microsoft Azure e IoT
- ✓ Sensori e Beacon
- ✓ CTI e Sistemi CISCO Telepresence
- ✓ Social e Messaging (In, FB, Tw, Skype, Telegram,..)

Digital Platform 365+ è una piattaforma digitale proprietaria composta da funzionalità tra loro integrate per gestire in maniera efficace le **vendite**, il **marketing** e i **dati aziendali** da un **unico punto di accesso**.

CONTROL ROOM E CUSTOMER CARE

RISORSE E ATTIVITÀ CHIAVE PER UN EFFICIENTE CRM

Durata : 5 giornate (40 ore)

Moduli: 3

Il percorso formativo è volto alla creazione di **nuove figure professionali** in grado di partire dalle **esigenze dei clienti**, manifestate o intercettate tramite il CRM, per trasformarle in **opportunità di vendita e contatti di valore: Customer Care.**

Il percorso formativo, inoltre, trasferisce come costruire e coordinare una **cabina di regia** che rappresenta «il core» di ogni progetto di CRM aziendale di successo.

RISULTATI ATTESI

- Apprendere le skills per un uso immediato ed efficace dei nuovi strumenti digitali e di marketing.
- Acquisire la conoscenza completa del cliente per proporre soluzioni mirate e personalizzate, anticipandone le esigenze.
- Trasformare ogni momento di contatto su ogni canale, in una proposta di valore per il cliente.
- Estrarre dati e fornire report di business alla forza vendita per migliorare le performance

PROGRAMMA

1

MODULO
CONCETTI ALLA BASE DEL CRM

Ore: 8

- La visione del CRM come strategia di business
- Il C*ustomer Journey* e i punti di contatto tra azienda e cliente
- Orientamento al cliente e presidio della catena di valore: dal *Customer Service* al *Customer Care*
- Criteri per raccogliere informazioni aggiuntive qualitative e implementare un Database Clienti secondo le logiche del CRM
- *Customer Satisfaction*: creazione e somministrazione di sondaggi a ogni contatto

2

MODULO
CUSTOMER CARE CONTROL ROOM

Ore: 24

- Metodo, impostazione e funzionalità della Control Room
- Definizione dei KPI e sistema di misurazione per: canale, punto di contatto, flusso e comportamento
- Uso degli strumenti del *Customer Care*: dal CRM all'intelligenza artificiale
- Analisi centralizzata delle operazioni e definizione delle informazioni da acquisire, volte a profilare e anticipare le esigenze dei clienti
- Estrazione dei dati e creazione di report utili alla forza vendita e alle altre funzioni aziendali
- Vendere con il *Contact Center*: telefono + web + CRM

3

MODULO
ESEMPI DI UTILIZZI EFFICACI

Ore: 8

- Analisi di casi di studio
- Simulazione di gestione di un caso tramite demo

CONTATTI

K-DIGITALE

Via Giovanni Battista Pontani, 33

06128 Perugia

+39 075 7825655

info@k-digitale.com

Daniele Fogliarini

Director of Sales

Cell. +39 348 4714844

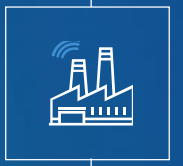
daniele.fogliarini@k-digitale.com

www.k-digitale.com

K DIGITALE

DIGITAL TRANSFORMATION INSIGHT

AZIENDA DIGITALE



INDUSTRY 4.0

IOT

SMART CITY