

Esistono tanti CRM per le aziende. Noi creiamo quello perfetto per la *tua*.



## IL CRM DI E.R SERVICES GROUP

---

E.R Services Group offre consulenza aziendale multidisciplinare di nuova generazione.

I settori in cui opera sono: legale, formazione, sistemi di gestione, ambiente, sicurezza sul lavoro, privacy, marketing e comunicazione.

Nata nel 2002, E.R Services Group si è sempre dimostrata un'azienda dinamica, in grado di assistere aziende di medie e grandi dimensioni, con competenza e qualità di soluzioni. Un chiaro indicatore del valore dei servizi offerti sono le referenze che campeggiano sul suo sito aziendale: [ersg.it](http://ersg.it)

### Motivazione per la scelta della soluzione realizzata da Gruppo Sistema

La motivazione principale che ha portato E.R Services Group a scegliere la soluzione di Gruppo Sistema basata su tecnologia Microsoft Dynamics 365, è stata la necessità di gestire centralmente, attraverso un'interfaccia, tutte le attività di lavoro svolte per un unico cliente o per settori, aree o tematiche che si sviluppano anche su diversi esercizi.

### Vantaggi della soluzione proposta

I vantaggi ottenuti attraverso l'adozione della soluzione sono:

- **Migliore pianificazione delle attività**, grazie alla standardizzazione dei processi di creazione della commessa, di richiesta delle risorse, di verifica della disponibilità e di assegnazione degli incarichi;
- **Migliore gestione delle attività**: grazie al coordinamento di tutte le azioni sviluppate dai singoli team che spesso senza il gestionale, rimangono sulle scrivanie di diverse persone;
- **Maggiore efficienza**: grazie al gestionale vi è una notevole riduzione delle attività manuali e ripetitive, con un accesso più agevole alle informazioni;
- **Maggiore efficacia** grazie alla disponibilità immediata delle informazioni utili allo svolgimento delle attività quotidiane, all'interno di una base dati sicura e sempre accessibile, anche da remoto.

## Le caratteristiche del progetto

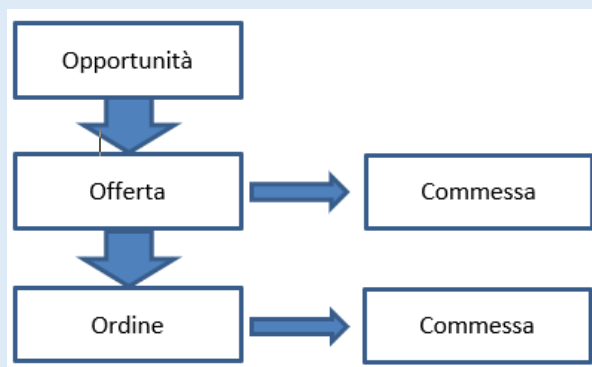
### 1) Contact Management” e “Sales”

Contact Management: per semplificarne l'utilizzo ed arricchirne il contenuto, le schede anagrafiche principali (aziende e contatti) sono state personalizzate in modo contenere le informazioni più significative per il business di E.R Services Group.

Sales: è stato predisposto un processo di vendita semplificato, che si attiva alla creazione dell'opportunità di vendita e si completa alla ricezione della conferma d'ordine.

Per E.R Services Group, rispetto alle richieste standard, è stato sviluppato un processo di vendita il cui punto iniziale è rappresentato dall'inserimento della opportunità (lead) e non dal semplice contatto.

L'opportunità di vendita è caratterizzata da una scheda semplificata che permette di registrare le informazioni salienti relative ad una potenziale trattativa.



Al consolidarsi dell'interessamento da parte del cliente (o prospect), l'opportunità viene convertita automaticamente in offerta. Il *business process* guida l'utente durante la creazione dell'offerta. Direttamente dall'offerta è stato creato un collegamento alla "Commessa" e lo stesso collegamento è possibile nella fase di creazione dell'ordine.

Da un punto di vista pratico, il collegamento tra il documento di vendita originale e l'anagrafica della commessa permette, direttamente sull'offerta o sull'ordine, di analizzare i valori economici inseriti con i consuntivi derivanti dalle attività "caricate" a commessa.

### 2) "Project Service Automation"

E' stato attivato il processo relativo alle fasi di gestione della commessa, dalla sua apertura alla chiusura. In particolare:

- Apertura di commessa, anche in fase di offerta (prima della ricezione della conferma d'ordine), in modo da poter consuntivare il tempo speso anche in mancanza di firma da parte del cliente;
- Gestione di "lotti" di attività più o meno granulari (task di commessa), con date di inizio e di fine;
- "Prenotazione" di risorse e pianificazione delle attività, con l'ausilio di un cruscotto (*schedule board*) che propone capacità totale e disponibilità residua delle risorse attive;

- Analisi delle attività previste sui singoli task, sia in formato tabulare che attraverso un GANTT;
- Gestione delle schede anagrafiche delle risorse, con calendario di lavoro, skills e ruoli svolti;
- Registrazione sicura e strutturata di tutta la documentazione collegata alla commessa (attraverso raccolte documentali create *ad hoc* su MS SharePoint e collegate a Dynamics 365);
- Consuntivazione di tempi, con verifica puntuale dell'avanzamento rispetto al budget;
- Consuntivazione dei costi, quali carburante, pernottamento, etc.;
- Gestione di "milestone di fatturazione" per commessa, impostate manualmente oppure dal sistema (in base a regole da definire);
- Gestione della fatturazione attiva, attraverso la creazione semi automatica di una bozza di fattura;
- Per E.R Services è stato customizzato il processo di gestione della commessa attraverso alcuni workflow creati su misura, ad esempio:
- Workflow semi-automatico di creazione di appuntamenti (sincronizzati col calendario personale di Microsoft Outlook);
- In questo modo il consulente avrà un promemoria delle attività che deve svolgere sui task di commessa in cui è stato pianificato;
- Workflow di gestione "scadenziario", attivabile, a discrezione, solo su alcune commesse (ad esempio sulle commesse relative ad Academy/Formazione).
- Sulle commesse che necessitano di scadenziario si attiva automaticamente un processo che resta in attesa fino ad "x" mesi prima della data di scadenza, per poi riattivarsi ed inviare notifica via email alle persone incaricate. La mail di notifica è stata arricchita di informazioni utili alle convocazioni dei partecipanti ai corsi di aggiornamento.

### **3) Integrazione col mondo Microsoft Office 365**

L'integrazione con Office 365 ed in particolare con Exchange Online accresce notevolmente il valore della soluzione implementata da Gruppo Sistema sotto diversi aspetti: l'email tracking, l'activity management (cioè la possibilità di aggiungere un appuntamento, una telefonata, etc., direttamente dalla propria webmail, mantenendo sincronizzate tali attività col proprio calendario), l'email engagement (possibilità di registrare degli *analytics come* ad esempio sapere quando una mail è stata visualizzata, se è stata inoltrata o quando è stato aperto l'allegato) e la possibilità di poter inviare email direttamente dal CRM, evitando di dover aprire il proprio client di posta elettronica.

#### 4) Integrazione con la soluzione SharePoint Online

SharePoint è lo strumento della suite Office 365 che si occupa di gestire la condivisione semplificata dei documenti, riducendo la mole di documentazione scambiata via mail o cartelle condivise sul file system e aumentando di conseguenza la sicurezza, tracciabilità ed affidabilità dei documenti stessi, la cui versione “definitiva e valida” risiede in un unico punto condiviso.

Gruppo Sistema ha configurato l’interfacciamento tra Dynamics 365 e SharePoint Online in modo da mettere a disposizione di **E.R Services Group** un’unica piattaforma in cui gli utenti autorizzati possano collaborare in maniera proficua sia sui processi operativi che sui flussi documentali a questi collegati.

#### 5) Integrazione con la soluzione Academy

All’interno della soluzione realizzata, Gruppo Sistema ha inserito il proprio modulo “Academy”. Questo modulo infatti permette la gestione dei corsi di formazione e dei partecipanti.

I corsi sfruttano una struttura creata su misura che garantisce la possibilità di pianificare, erogare e analizzare le attività formative in maniera semplice e sicura.

Alcune stampe a corredo aiutano la business unit che si occupa dell’organizzazione dei corsi durante l’espletamento delle attività burocratiche necessarie a produrre:

- le lettere di incarico per i docenti che terranno il corso;
- l’attestato per il partecipante formattato in base al modello desiderato;
- il registro del docente.

**Gruppo Sistema Srl**  
Via Vittorio Borghesi, 21 - Cesena  
Contattaci ☎ 0547 369511  
[info@grupposistema.it](mailto:info@grupposistema.it) [www.grupposistema.it](http://www.grupposistema.it)

Gold  
Microsoft Partner  


Seguici su

