

**Microsys**

Microsoft Gold Certified Partner è una società di consulenza informatica specializzata nelle soluzioni Microsoft. Le certificazioni Gold di Microsoft per le aree Enterprise System, eCommerce Solution e Learning Solution testimoniano la competenza dell'azienda e la soddisfazione dei clienti per i servizi offerti.

Per ulteriori informazioni:  
[www.msys.it](http://www.msys.it)

**Prodotti e tecnologie**

Microsoft® .NET Framework  
Microsoft Business Solutions CRM  
Microsoft Exchange Server 2003  
Microsoft IIS 6  
Microsoft Office Outlook®  
Microsoft SQL Server 2000  
Microsoft Windows Server™ 2003

**Microsoft®**

© 2005 Microsoft. Tutti i diritti riservati.  
Questa pubblicazione è puramente informativa. Informiamo i gentili Clienti che i contenuti di questo documento hanno una valenza meramente indicativa, senza pretesa d'esclusività o assenza d'imprecisioni. Preghiamo i Clienti pertanto di farne oggetto d'attenta verifica e analisi. Microsoft, Windows Server e Outlook sono marchi registrati di Microsoft Corporation. Gli altri marchi registrati citati sono di proprietà delle rispettive società.

Microsoft  
Centro Direzionale S. Felice - Pal. A  
Via Rivoltana, 13 - 20090 Segrate (MI)  
Visitateci su Internet [www.microsoft.com/italy/](http://www.microsoft.com/italy/)  
Servizio Clienti 02.70.398.398.  
E-mail: [infoita@microsoft.com](mailto:infoita@microsoft.com)

situazione corrente – le attività –, sia i dati che prefigurano le opportunità di business. Microsoft Business Solutions CRM, inoltre, consente un'accurata gestione dei profili degli utenti, che è particolarmente utile per motivi di sicurezza, non solo perché mette a disposizione le sole funzioni che si è autorizzati a usare, ma anche perché permette di fornire le **informazioni in maniera personalizzata**, consentendo agli operatori di concentrarsi meglio sulle attività di loro interesse.

La comunicazione è immediata, anzi, si può tranquillamente affermare che, trattandosi di un servizio Web, gestione e comunicazione si riuniscono in un'unica attività.

Gli account manager possono accedervi direttamente dal Web o tramite Microsoft Outlook; in quest'ultimo caso l'applicazione si presenta come una delle cartelle personali di posta elettronica, ha un'interfaccia identica all'interfaccia Web e offre la possibilità di lavorare off line grazie a un sistema automatico di sincronizzazione col server che agisce semplicemente durante l'invio/ricezione della posta elettronica", continua Ilaria Castelli.

**I Benefici****Necessità di marketing che diventano azioni di marketing**

"I vantaggi più rilevanti si vedono soprattutto nei risultati raggiunti in termini di business e in quelli, enormi, potenzialmente raggiungibili; se per lanciare una comunicazione mirata su un programma impiegavamo una settimana soltanto per individuare i soggetti cui

rivolgerci, oggi nel giro di due giorni, spesso anche in una sola giornata, riusciamo a produrre una comunicazione efficace, certi che i destinatari siano effettivamente interessati all'iniziativa proposta.

Grazie a Microsoft Business Solutions CRM siamo riusciti a **trasformare le nostre necessità di marketing in azioni di marketing**", commenta Babucci.

"Un altro risultato molto soddisfacente è stato ottenuto grazie alla maggiore accuratezza e strutturazione delle informazioni che, offrendo ora precise linee guida, semplificano enormemente l'organizzazione del lavoro agli account manager: oggi essi sono in grado di comprendere sempre meglio le peculiarità e le esigenze dei clienti e sono, quindi, sempre più efficaci e tempestivi nell'assisterli nello sviluppo del loro business", interviene Manfrini.

"I tempi di installazione e di configurazione sono stati rapidissimi, sono stati sufficienti cinque giorni, e anche le fasi di personalizzazione sono state assai agevoli.

Per quel che riguarda la formazione, l'uniformità e semplicità dell'interfaccia, l'hanno resa praticamente superflua, per gli account manager è bastato un incontro di mezza giornata", riferisce Alessandra Galdabini.

"Se si considera che abbiamo ottenuto una soluzione molto efficiente a un decimo di quelli che sarebbero stati i costi di altre applicazioni, credo proprio di poter dire che **Microsoft Business Solutions CRM sarà la killer application nel settore dei processi di vendita e marketing dei prossimi anni**", conclude Babucci.

**I clienti raccontano****Servizi****Customer Relationship Management****Praesidium****Un CRM accessibile**

Per assicurare ai propri clienti servizi e soluzioni di pianificazione e gestione dei processi di marketing e vendite, Praesidium ha realizzato un servizio informatico di gestione e analisi dei processi di vendita integrato con Microsoft Outlook e accessibile via Web. Il sistema è stato realizzato con Microsoft Business Solutions CRM, un ambiente costruito sull'infrastruttura .NET che offre tutti gli strumenti per un business di valore.

In collaborazione con

**Per saperne di più**

Per ulteriori informazioni sui prodotti o servizi Microsoft, rivolgetevi al Servizio Clienti (02.70.398.398) o visitate il sito Web:  
[www.microsoft.com/italy/business/](http://www.microsoft.com/italy/business/)

Per ulteriori informazioni su Praesidium:  
[www.praesidium.it](http://www.praesidium.it)

Per approfondimenti sulle testimonianze dei clienti:  
[www.microsoft.com/italy/casi/](http://www.microsoft.com/italy/casi/)

## Le Esigenze

### Il partner di successo

Cogliendo le opportunità offerte da un mercato caratterizzato da un'evoluzione sempre più rapida, Praesidium si propone come consulente per la pianificazione e gestione dei processi di marketing e vendite. Orientata in modo preminente al mercato dei prodotti informatici e dell'elettronica di consumo, Praesidium offre servizi e

*"La presentazione di Microsoft Business Solutions CRM è stata veramente una grande occasione, le sue evidenti potenzialità e l'eco dei consensi ottenuti da questo prodotto sul mercato nordamericano ci hanno convinti del fatto che si trattasse della soluzione ideale per una società come Praesidium. Si tratta, infatti, di un'applicazione completa, flessibile e facile da usare ma con un costo d'ingresso e di gestione molto competitivo e che non richiede risorse hardware e software particolarmente onerose, soprattutto in una azienda con una architettura Microsoft già consolidata".*

Alessandra Galdabini  
Direttore Generale di Microsys

soluzioni che fanno della capacità di rispondere efficacemente alle specificità di questo mercato un vantaggio competitivo per le aziende clienti. La società è strutturata nelle aree di marketing e vendite, e opera sia nel settore commercial (mercato aziendale-professionale) sia nel settore retail (mercato di vendita al dettaglio e grande distribuzione) con attività come l'analisi del canale e la pianificazione delle strategie commerciali per l'inserimento dei nuovi prodotti sul mercato. Nel 2003 ha fatturato nove milioni di euro ed è attiva su tutto il territorio nazionale con un organico di sessantotto persone.

### Ciclo di vita brevissimo

Una caratteristica peculiare del mercato ICT e dell'elettronica di consumo è il rapidissimo ciclo di vita dei prodotti; per un modello di PC, per esempio, esso può essere di soli tre mesi. Poiché tutto accade in una "finestra di tempo" così breve, ogni azione deve essere tempestiva: "È necessario verificare immediatamente quali sono i potenziali clienti che possono assorbire la quantità di prodotto da vendere e individuare i più appropriati strumenti di vendita", spiega Enrico Babucci, presidente di Praesidium. "In questo periodo abbiamo considerato in particolare la gestione del settore

commercial; avevamo già affrontato il settore retail, sviluppando in collaborazione con Microsys una soluzione basata su tecnologia Microsoft che prevede l'impiego di un palmare da parte degli operatori dei punti di vendita della grande distribuzione e che permette di raccogliere i dati in maniera capillare e tenerli sincronizzati con una base di dati centralizzata per le successive analisi. Il settore commercial, che ha come riferimento una clientela professionale, è forse più complesso, soprattutto perché è un canale indiretto: i prodotti arrivano all'utente finale dopo due o tre passaggi, comunemente attraverso la catena distributore-rivenditore, in cui lo scambio delle informazioni avviene spesso in modo poco efficiente con l'impiego di un insieme eterogeneo di strumenti informatici e di strumenti tradizionali (telefono, fax, posta). Tutto ciò richiede un considerevole intervento umano e ha lo svantaggio di fornire i dati in maniera poco strutturata, rendendo lunghe e difficili le attività di gestione e di analisi. Basta riflettere soltanto su cosa significa gestire in questo modo il solo listino di una grande azienda; un'attività che potrebbe sembrare banale diventa in realtà complicatissima, e molte aziende ancora oggi riescono ad aggiornarlo significativamente una sola volta l'anno", continua Babucci.

### Fare business alla velocità della Rete

Poiché Internet è oramai un mezzo fondamentale per il business e poiché il mercato viaggia conseguentemente alla velocità della Rete, **occorreva una soluzione completa, ben strutturata e anche aderente alle specificità del canale commercial** e alle nuove esigenze di velocità del mondo digitale. "Sulla base dell'esperienza precedente nel settore retail abbiamo ancora una volta coinvolto Microsys nella ricerca di una soluzione", continua Babucci. "Trattandosi di un'attività basata sul lavoro svolto dai nostri account manager, è essenziale disporre di uno strumento che consenta di raccogliere le informazioni sul campo, organizzarle in maniera strutturata e trasferirle agevolmente a livello centrale per consentirci di compiere le elaborazioni e analisi che sono proprie della nostra attività", spiega Babucci. "Date le evidenti esigenze di mobilità che caratterizzano l'attività degli account manager e la necessità di tempi d'elaborazione e comunicazione sempre più stretti, era importante offrire uno strumento che permettesse di ottimizzare ogni aspetto del



processo di comunicazione e di relazione con i clienti. In questo senso, una soluzione basata sul Web sarebbe stata l'ideale", aggiunge Alessandra Galdabini, Direttore Generale di Microsys.

### Un CRM accessibile

L'obiettivo era, quindi, quello di **realizzare un servizio Web in grado di fornire gli strumenti per analizzare sempre meglio la fisionomia del canale di distribuzione e vendita**. "Si trattava, in particolare, di ottenere uno strumento che consentisse ai nostri operatori di raccogliere le informazioni sul canale in maniera strutturata rispetto a determinate metriche, che permettono di tradurre in termini numerici l'attività di ogni rivenditore e, quindi, di elaborare tutte queste informazioni, confrontando, per esempio, i risultati con quelli degli altri rivenditori della stessa area o facendo analisi di tipo territoriale, in modo da consentirci di capire ogni specializzazione e ogni nuovo orientamento," spiega Valerio Manfrini, commercial channel manager di Praesidium. "La presentazione di Microsoft Business Solutions CRM è stata veramente una grande occasione, le sue evidenti potenzialità e l'eco dei consensi ottenuti da questo prodotto sul mercato nordamericano ci hanno convinti del fatto che si trattasse della soluzione ideale per una società come Praesidium. Si tratta, infatti, di un'applicazione completa, flessibile e facile da usare ma con un **costo d'ingresso e di gestione molto competitivo** e che non richiede risorse hardware e software particolarmente onerose", afferma Alessandra Galdabini, "soprattutto in una azienda con una architettura Microsoft già consolidata". L'infrastruttura sistemistica di Praesidium è infatti composta da un server biprocessore per Microsoft Business Solutions CRM; uno per la base di dati Microsoft SQL Server 2000; uno per la messaggistica, gestita da Microsoft Exchange Server 2003; e uno per il Web server Microsoft IIS 6. La sicurezza e l'integrità dei dati sono garantite dagli strumenti di rilevazione dei tentativi d'intrusione e dai firewall aziendali; la

sicurezza delle comunicazioni è assicurata dal tunneling VPN. Tutti i server sono dotati del sistema operativo Microsoft Windows Server 2003.

## La Soluzione

### Una soluzione in movimento

Dopo una breve fase di studio del prodotto, che Praesidium e Microsys hanno svolto in maniera congiunta, si è proceduto all'installazione e alla personalizzazione del software. "Abbiamo adeguato e razionalizzato le basi di dati già esistenti e lavorato all'adattamento della soluzione in modo che riflettesse la nostra struttura di marketing e vendite. Rispetto alle

*"Il settore commercial, che ha come riferimento una clientela professionale, è forse più complesso, soprattutto perché è un canale indiretto: i prodotti arrivano all'utente finale dopo due o tre passaggi, comunemente attraverso la catena distributore-rivenditore, in cui lo scambio delle informazioni avviene spesso in modo poco efficiente con l'impiego di un insieme eterogeneo di strumenti informatici e di strumenti tradizionali (telefono, fax, posta). Tutto ciò richiede un considerevole intervento umano e ha lo svantaggio di fornire i dati in maniera poco strutturata, rendendo lunghe e difficili le attività di gestione e di analisi".*

Enrico Babucci  
Presidente di Praesidium

esperienze precedenti è stato tutto più facile: non ci siamo dovuti preoccupare né di interfacciare la base di dati col sistema di creazione dei report e occuparci della loro pubblicazione, né di affrontare problemi complessi come la definizione dei cubi multidimensionali per la gestione delle analisi dei dati. Il sistema dispone già di un insieme completo di analisi predefinite, che in alcuni casi vanno solamente personalizzate," spiega Iliaria Castelli, CRM system manager di Praesidium. "Tale attività, che dopo la fase iniziale svolgiamo direttamente al nostro interno, si gestisce tramite una serie di maschere predefinite, che si possono adattare in maniera molto semplice, aggiungendo, cancellando o modificando campi, caselle o altre maschere; e ciò operando in una modalità di vista 'a struttura', che evidenzia le relazioni tra gli elementi che compongono le pagine dell'applicazione. In queste pagine trovano posto sia i dati che 'fotografano' la

## Informazioni generali

### Il Cliente

Praesidium si propone come consulente per la pianificazione e gestione dei processi di marketing e vendite. Offre servizi e soluzioni che fanno della **capacità di rispondere efficacemente alle specificità del mercato** un vantaggio competitivo per le aziende clienti.

Opera sia nel settore commercial sia nel settore retail con attività come l'analisi del canale e la pianificazione delle strategie commerciali per l'inserimento e la gestione dei prodotti sul mercato.

### Le Esigenze

Il rapidissimo ciclo di vita dei prodotti è una caratteristica peculiare del mercato ICT e dell'elettronica di consumo. Ogni **azione di marketing** deve perciò essere altrettanto **tempestiva**. Ciò nonostante, spesso lo scambio delle informazioni avviene ancora in modo poco efficiente con l'impiego di un insieme eterogeneo di strumenti informatici e di strumenti tradizionali. Il che rende lunghe e difficili le attività di gestione e di analisi.

### La Soluzione

Interamente basata su infrastruttura Microsoft – sistema operativo Microsoft Windows Server 2003, base di dati Microsoft SQL Server 2000, messaggistica gestita da Microsoft Exchange Server 2003 e Web server Microsoft IIS 6 – la soluzione scelta da Praesidium si basa su **Microsoft Business Solutions CRM come sistema di gestione e analisi dei processi di vendita e marketing**.

### I Benefici

**Un'efficiente e mirata gestione dei processi di marketing e vendite a condizioni molto competitive**. La soluzione è semplice da gestire, è stata installata, configurata e personalizzata in tempi rapidissimi, e ha ridotto al minimo le necessità di formazione.