



Microsoft Dynamics CRM per il mercato dei servizi finanziari

BRAIN FORCE



Microsoft Dynamics CRM 4.0

In un mercato complesso come quello odierno, ottenere un vantaggio competitivo ed essere in grado di mantenerlo è più difficile che mai. La disponibilità delle informazioni, ovunque e in qualsiasi momento, impone nuovi standard di comunicazione nelle relazioni con i clienti. Microsoft Dynamics® CRM 4.0 offre una soluzione di facile utilizzo per il personale dei reparti di vendita, marketing e servizio clienti dell'azienda. Tutte le informazioni relative ai clienti saranno disponibili per essere analizzate e per prendere di conseguenza le decisioni aziendali più opportune. Una migliore gestione delle attività contribuirà al successo delle vendite e alla qualità del servizio clienti.

LA SOLUZIONE PER IL MERCATO DEI SERVIZI FINANZIARI

La soluzione realizzata da **Brain Force** su **Microsoft Dynamics CRM** gestisce l'attività dei **promotori** e delle **aziende del mondo finanziario**, dalla gestione degli appuntamenti, delle informazioni relative ai clienti ed ai potenziali clienti, del portafoglio di offerta e del portafoglio ordini, al recupero crediti ed alla gestione dei compensi provvigionali.

Segmentazione e profilazione delle anagrafiche dei clienti

La valutazione immediata delle possibilità di investimento o di autorizzazione delle richieste è possibile grazie ad un'intelligente e flessibile segmentazione e profilazione grafica dei clienti e dei potenziali clienti. La profilazione grafica è disponibile sia per il personale mobile che per quello di sportello.

Gestione del portafoglio di offerta

È prevista una completa gestione del portafoglio di offerta, che prevede l'integrazione con i più diffusi strumenti di simulazione della durata e del rischio degli investimenti proposti (position keeping, VAR, etc.).

Supporto alle operazioni di Front Office ed al Call Center

La piattaforma Microsoft Dynamics CRM può essere sfruttata anche per supportare operazioni di front office, consentendo la prima profilazione del cliente allo sportello in modalità efficiente e tempestiva.

Non si verifica nessun disservizio a causa di interruzione o lentezza di collegamento, anche in questo caso l'utilizzo della funzionalità off-line garantisce la soddisfazione del cliente in attesa.

La soluzione rende più veloce e snella l'attività del Call Center, aumentandone la produttività e la correttezza dell'operatività.

Un modo per agevolare l'attività dei Promotori

Se l'azienda si appoggia ad un team di promotori finanziari, la loro attività deve essere supportata in ogni momento.

Il promotore finanziario non è mai solo, può utilizzare la soluzione sia on-line che off-line, sfruttando le caratteristiche di sicurezza che prevedono l'accesso ed il salvataggio sul proprio laptop solo delle informazioni di pertinenza.



CARATTERISTICHE DELLA SOLUZIONE

Elenchiamo le principali caratteristiche della soluzione per i promotori e le aziende del mondo finanziario realizzata da Brain Force.

La tecnologia al servizio dell'efficienza e della sicurezza

La versatilità e la potenza del database consentono la gestione di grandi quantità di dati e la produzione di un reporting esteso e di qualità. Microsoft Dynamics CRM ha un modulo di workflow (flussi di lavoro) denominato **Workflow Foundation** che viene utilizzato per automatizzare le comunicazioni, per gestire le procedure di escalation, per la produzione di documenti e la generazione delle stampe. L'identificazione degli utenti e degli accessi al sistema permettono la creazione di KPI specifici e la valutazione dell'andamento nel tempo (commissioni retrocesse, volumi scambiati, numero di commissioni incassate, numero di ordini, numero di contratti, performance territoriali, sales productivity, call center operation).

Una soluzione completamente integrabile

L'integrazione con gli strumenti di **Microsoft Office**® potenzia le possibilità di comunicazione e l'integrazione con piattaforme quali **SharePoint**® **Server** e **Unified Communications** rende possibile la realizzazione di un sistema totalmente efficace e controllabile, con estese possibilità di interazione e comunicazione tra fornitori di servizi finanziari e loro clienti. La tecnologia utilizzata per lo sviluppo di Microsoft Dynamics CRM rende la piattaforma totalmente aperta alla comunicazione ed all'interazione con piattaforme eterogenee mentre l'architettura Service Oriented consente di sfruttarne al massimo le potenzialità anche in ambienti complessi.

La metodologia di progetto

Brain Force adotta la metodologia **Microsoft Dynamics Sure Step**, che unisce al project management le best practices, oltre a tool semplici da utilizzare, che facilitano l'implementazione delle soluzioni Microsoft Dynamics.

La gestione del progetto avviene per passi successivi, ciascuno contrassegnato da precisi milestones, punti di controllo dell'avanzamento, verificabili dal cliente.

PRINCIPALI BENEFICI OTTENIBILI CON LA SOLUZIONE

La soluzione, studiata appositamente per i promotori e per le aziende del mondo finanziario, per la profilazione dei clienti e la classificazione e gestione del portafoglio prodotti consente:

- **Valutazione immediata delle possibilità di investimento**, attraverso profilazione del cliente, classificazione e gestione della contrattualistica secondo direttiva MIFID, per il personale mobile e per quello di sportello;
- **Gestione degli appuntamenti** con informazioni relative ai clienti e potenziali clienti, del portafoglio prodotti, portafoglio ordini, raccolta ordini (fiche elettroniche), e recupero crediti per personale interno ed esterno;
- **Gestione del portafoglio di offerta** con integrazione di strumenti di simulazione della durata del rischio e degli investimenti proposti (position keeping, VAR, etc.);
- **Attività di promozione e consulenza finanziaria** attraverso operazioni di back office per la generazione e la gestione degli appuntamenti e delle agende dei promotori;
- **Gestione dei compensi provvigionali** per sistemi di calcolo esterni o attraverso calcolo diretto;
- **L'automazione delle operazioni del Call Center** per la gestione delle attività di operation;
- **Gestione e misurazione di KPI specifici**: commissioni retrocesse, volumi scambiati, numero di commissioni incassate, numero di ordini, numero di contratti, performance territoriali, sales productivity, call center operation.

La soluzione per il mercato dei servizi finanziari basata su Microsoft Dynamics CRM è lo strumento che garantisce la velocità nella gestione delle informazioni per rispettare gli adempimenti.



BRAIN FORCE