



Il Cliente



Centostazioni S.p.A. è una società del gruppo Ferrovie dello Stato. L'azienda ha come mission la riqualificazione, valorizzazione e gestione di 103 stazioni ferroviarie su tutto il territorio nazionale secondo una nuova concezione di modernità e funzionalità orientata alla soddisfazione del cliente.

Tra gli obiettivi del Cliente ci sono la trasformazione delle stazioni da “non luoghi” a qualificati “luoghi” di aggregazione e di servizio, poli multifunzionali per le città; vere e proprie piazze urbane in grado di soddisfare i bisogni dei cittadini e viaggiatori offrendo ambienti curati e accoglienti, caratterizzati da:

- Sicurezza, pulizia, facilità di accesso;
- Funzionalità;
- Comfort e modernità;
- Ristorazione, shopping e servizi qualificati con orari di apertura più ampi;
- Gradevole impiego del tempo libero;
- Manifestazioni ed eventi di attualità.

Esigenze

Centostazioni ha deciso di implementare Microsoft Dynamics CRM al fine di:

- Gestire il processo di vendita per i due principali settori dell'ufficio vendite:
 - Locazione di vani all'interno delle stazioni di competenza dell'azienda;
 - Organizzazione di eventi di marketing e vendita di spazi pubblicitari nelle aree pubbliche delle stazioni di competenza dell'azienda.
- Dotare i commerciali dislocati sul territorio di uno strumento di facile gestione;
- Monitorare l'andamento delle vendite e le previsioni di vendita;
- Gestire al meglio le nuove opportunità;
- Pianificare e monitorare le attività del reparto vendite.

Soluzione

La soluzione implementata fornisce gli strumenti per organizzare al meglio le attività del reparto vendite, in particolare:

Gestione Nuove Opportunità

È stata creata l'entità *newbiz*, nella quale confluiscono tutte le richieste di contatto commerciale che provengono da diversi canali, ovvero:

- Integrazione con Microsoft Exchange per la ricezione delle e-mail provenienti dal sito www.centostazioni.it;
- Documenti provenienti al reparto commerciale dal protocollo;
- Inserimento manuale.

Comunicazione con gli utenti remoti

Il CRM è integrato completamente con i dispositivi mobili Blackberry. Tramite questa integrazione è possibile:

- Informare immediatamente gli utenti remoti circa l'assegnazione di una nuova opportunità;
- Tracciare in maniera automatica nel sistema tutte le comunicazioni telefoniche degli utenti remoti;
- Accedere in tempo reale alle informazioni memorizzate nel sistema direttamente dal dispositivo;
- Monitorare l'attività degli utenti remoti.

Gestione del processo di vendita

Il processo di vendita consiste nella gestione delle opportunità di locazione dei vani disponibili nelle stazioni per le attività commerciali. È stato quindi personalizzato il catalogo prodotti integrandolo con il database esterno dove risiedono sia i dati cartografici che la composizione delle stazioni gestite da Centostazioni. Le opportunità di vendita sono personalizzate per consentire una facile selezione dei vani, mediante una scelta guidata di **Stazione, Edificio, Piano ed Unità Locativa**.

Benefici

Tra i principali benefici ottenuti da Centostazioni si possono ricordare:

- Integrazione automatica dei canali di ricezione di nuove opportunità;
- Razionalizzazione del Processo di Vendita;
- Migliore distribuzione delle opportunità di vendita;
- Visibilità sulle opportunità di vendita;
- Visibilità sull'operato delle vendite da un punto di vista territoriale.

Il Partner



Partner

BRAIN FORCE - Via A. Volta, 16 - 20093 Cologno Monzese (MI) - tel. 02.2544271 - www.brainforce.it