



## Essere Benessere

# ESSERE BENESSERE sceglie Microsoft Dynamics CRM

### In breve

#### Settore industriale

Commercio e Distribuzione

#### Scenario

Customer Relationship Management

#### Esigenze di business

- Efficienza e produttività

#### Vantaggi

La condivisione della conoscenza sui clienti e su tutte le attività ad essi correlate, ha permesso a Essere Benessere di risparmiare tempo e risorse nel ricercare informazioni che, prima dell'adozione di Microsoft Dynamics CRM, erano distribuite su ambienti diversi e tra loro non collegati.

#### Risparmio

Il vantaggio principale di cui Essere Benessere ha beneficiato grazie all'adozione di Microsoft Dynamics CRM consiste nel raggiungimento della condivisione delle informazioni sui potenziali Affiliati.

#### Prodotti

- Microsoft Dynamics CRM 4.0

#### Regione

Lazio

#### Partner

Brain Force S.p.A.

**BRAIN FORCE**  
smart IT for your business

*Essere Benessere ha deciso di adottare la piattaforma Microsoft Dynamics CRM al fine di affinare la qualità della relazione con i propri clienti (le farmacie affiliate al Sistema Salute Network) e potenziali clienti, gestendo in maniera integrata tutta una serie di processi, così sintetizzabili. In primis le attività relative all'iter di pre-affiliazione; successivamente, tutta la fase di post-affiliazione (compresa la gestione dei Ticket). Anche la semplicità d'uso, la familiarità degli utenti con strumenti di produttività individuale quali Microsoft Outlook, Microsoft Word e Microsoft Excel, ha rappresentato un aspetto molto importante nella scelta della piattaforma CRM di Microsoft, oltre all'apertura e alla facilità di integrazione con i sistemi già presenti in Azienda, in particolare con il Portale Aziendale sviluppato su piattaforma Microsoft SharePoint.*

### Le esigenze

Essere Benessere è la prima Azienda Retail italiana dedicata al settore farmaceutico. Innovativa per vocazione, sin da quando nel 1998 ha lanciato un nuovo format di punto vendita che ha rivoluzionato il concetto stesso di farmacie, propone un modello di business che rimette al centro la figura del farmacista e che integra nella sua proposta servizi che vanno al di là della normale offerta della farmacia.

Essere Benessere è tuttora presente in tutti canali di distribuzione del farmaco: farmacie, parafarmacie, corner della grande distribuzione. Dal 2010 ha avviato un importante progetto dedicato specificamente alle farmacie, a cui il mercato sta rispondendo con grande successo: l'affiliazione al Sistema Salute Network.

Qui di seguito la Mission Aziendale.

"Essere ogni giorno la struttura in cui i bisogni degli operatori del mercato della salute e della farmacia alimentano l'innovazione e la specializzazione del servizio e creare una innovativa sinergia tra diverse aziende che operano nel mondo della salute. Raggiungere i più elevati standard di efficienza e qualità attraverso la progressiva integrazione delle competenze e l'ottimizzazione delle risorse".

Le farmacie del Network sono organizzate con strumenti gestionali avanzati e secondo le più moderne logiche di retail. In questo modo i farmacisti Essere Benessere possono dedicarsi a ciò che davvero conta: soddisfare le richieste dei clienti e assistere i propri collaboratori, con professionalità, competenza e soprattutto con passione. Questo comporta un forte aumento della complessità sia dal punto di vista gestionale che da quelli commerciale e amministrativo.

L'avvio di questo progetto ha fatto emergere per Essere Benessere la necessità di gestire le proprie operations in maniera sempre più strutturata: il know-how e le procedure messe



a punto negli anni precedenti non erano più sufficienti, da soli, a supportare lo sviluppo del Network. Per questo Essere Benessere, sia attraverso il Portale, sia attraverso il Crm, ha voluto strutturare al meglio i processi che sottendono al business per aggredire il mercato con ancora maggiore efficacia e per garantire ai clienti un servizio di primissimo livello.

Gli obiettivi attesi dal progetto CRM in Essere Benessere possono essere così riassunti: ottimizzare e rendere più efficienti i processi che conducono all'affiliazione; strutturare un sistema di supporto agli affiliati che consenta un elevato livello di servizio ed il pieno controllo della gestione dei servizi erogati agli affiliati: il tutto per migliorare la qualità della relazione coi propri clienti attuali e potenziali.

Questa ovviamente è la visione strategica che sta dietro la scelta tecnologica. Il Management, con questo progetto, ha voluto inoltre promuovere internamente un forte e radicale cambiamento di mentalità che portasse tutto il personale a considerare le singole Farmacie non come semplici punti vendita di una rete di distribuzione ma come Clienti di Essere Benessere, fruitori dei servizi erogati dall'Azienda nell'ambito dell'ampio progetto di Affiliazione.

Avere a disposizione una piattaforma aperta (quindi facilmente integrabile con il proprio Portale), facile da utilizzare da parte dei propri utenti e che non richiedesse uno sforzo elevato in termini di apprendimento sono stati altri elementi che hanno determinato la scelta di Microsoft Dynamics CRM.

### La soluzione

Grazie alla piattaforma Microsoft Dynamics CRM, Essere Benessere può qualificare un contatto e gestirne: il complesso ed elaborato processo di attività pre-affiliazione caratterizzato da molteplici "stati": contatti preliminari, analisi preventiva della farmacia interessata e affiliazione vera e propria (con la possibilità di due livelli diversi di affiliazione: Franchising e Full Management); la fase di Affiliazione vera e propria, tenendo traccia di tutte le attività svolte nel corso del tempo. La Farmacia che entra a far parte del Network diviene non un semplice punto vendita della rete, ma un Cliente di Essere Benessere. Tutti gli uffici di Sede lavorano sinergicamente per risolvere i problemi del punto vendita condividendo informazioni, interventi, documenti e tutto quanto può essere utile alla gestione della tematica. Nell'ambito della gestione anagrafica dei clienti di Essere Benessere, sono state introdotte informazioni aggiuntive, tipiche delle Farmacie: Metri Quadri Totali, Metri Quadri Vendita, Metri Lineari, Capacità di spesa, Numero Vetrine, Numero di Farmacisti, Anno ultima ristrutturazione, Numero di casse, Giorno di chiusura, Orario, Vetrine allestibili, Servizi Extra, Condivisione Analisi, Insegna, ecc... Nell'ambito invece del processo di affiliazione sono gestite, sempre all'interno delle anagrafiche, altre informazioni, come ad esempio: presenza magazzino automatico, Classe di Fatturato, Firma Analisi Preventiva, Firma Ultimo Contratto, Anno di prima affiliazione, Tipo affiliazione, Affiliazione modificata, Anno di fondazione, In gestione dal, Numero postazioni, Demo effettuata il, Decisore, Progressivo affiliazione, ecc... Un aspetto fondamentale riguarda l'integrazione con il portale Aziendale "ALL IN ONE" (realizzato dalla società Partner ER su tecnologia Microsoft SharePoint) attraverso il quale gli utenti delle diverse farmacie hanno la possibilità di aprire ticket (richieste di assistenza) e controllarne l'avanzamento. Il processo relativo all'area post-vendita vede come evoluzione del progetto l'introduzione all'interno di Microsoft Dynamics CRM, di informazioni relative a problematiche frequenti (Knowledge Base), per facilitare gli operatori del Customer Service nel fornire una risposta immediata ai clienti che si interfacciano con Essere Benessere per l'apertura di ticket relativamente alla gestione delle farmacie.



Sulla base di opportuni parametri che caratterizzano il ticket, quando questo viene creato sul CRM, un workflow automatico assegna il ticket ad uno dei fornitori di Essere Benessere inviandogli anche una notifica via e-mail.

Per quanto riguarda la gestione operativa del customer service tutte le attività svolte dagli operatori di Sede (telefonate in ingresso/in uscita ed e-mail) sono tracciate all'interno della piattaforma CRM di Microsoft e sono rese disponibili ai Coordinatori d'area, in modo tale da distribuire la conoscenza sul cliente a 360°.

### **I benefici**

Tra i principali benefici che sono derivati dall'adozione di Microsoft Dynamics CRM si evidenziano i seguenti:

processo di analisi preventiva sotto controllo, partendo dalle prime fasi di ingaggio, fino alla chiusura positiva della trattativa. Il "motore" di workflow presente all'interno della piattaforma ha consentito di introdurre regole semplici che guidano i vari Coordinatori nel processo di affiliazione che è caratterizzato da molteplici stati di avanzamento e che determinano tutta la reportistica relativa al Franchising Funnel;

condivisione delle attività svolte sui clienti e sui potenziali clienti: la distanza fisica tra la sede da un lato e gli area manager e gli addetti allo sviluppo del Network dall'altro ha reso necessari strumenti di comunicazione e condivisione di obiettivi, attività e risultati. Il tutto definendo nel dettaglio le aree di responsabilità;

standardizzazione del processo di affiliazione e della documentazione a supporto di tale processo: in questo ambito tutte le Business Unit di Essere Benessere hanno beneficiato di procedure comuni e di un processo di vendita strutturato in maniera identica, indipendentemente dalla propria dislocazione geografica;

integrazione con strumenti di produttività individuale: grazie all'integrazione nativa offerta dalla piattaforma CRM di Microsoft è stata sfruttata pienamente l'integrazione con il sistema di posta elettronica presente (Microsoft Exchange), fornendo la possibilità di tracciare tutte le e-mail in ingresso e in uscita all'interno del CRM, e soprattutto con il Portale Aziendale (All in One, sviluppato su tecnologia Microsoft SharePoint) garantendo in tal modo un arricchimento delle informazioni relative ai clienti e a tutte le interazioni avute e/o in corso con essi, ottenendo quindi un maggior controllo sulle attività con i propri affiliati;

L'integrazione con il sistema gestionale basato su piattaforma SAP ha consentito a Essere Benessere di uniformare la struttura dei dati, garantendo l'inserimento delle anagrafiche delle Farmacie in maniera univoca;

Facilità di apprendimento e di utilizzo da parte degli utenti: dato che gli utenti avevano già familiarità con gli strumenti di produttività individuale (Microsoft Word, Excel, Outlook), l'apprendimento sull'utilizzo di Microsoft Dynamics CRM è stato veloce e ha consentito un altrettanto veloce utilizzo dello strumento fin dai primi giorni del go-live.