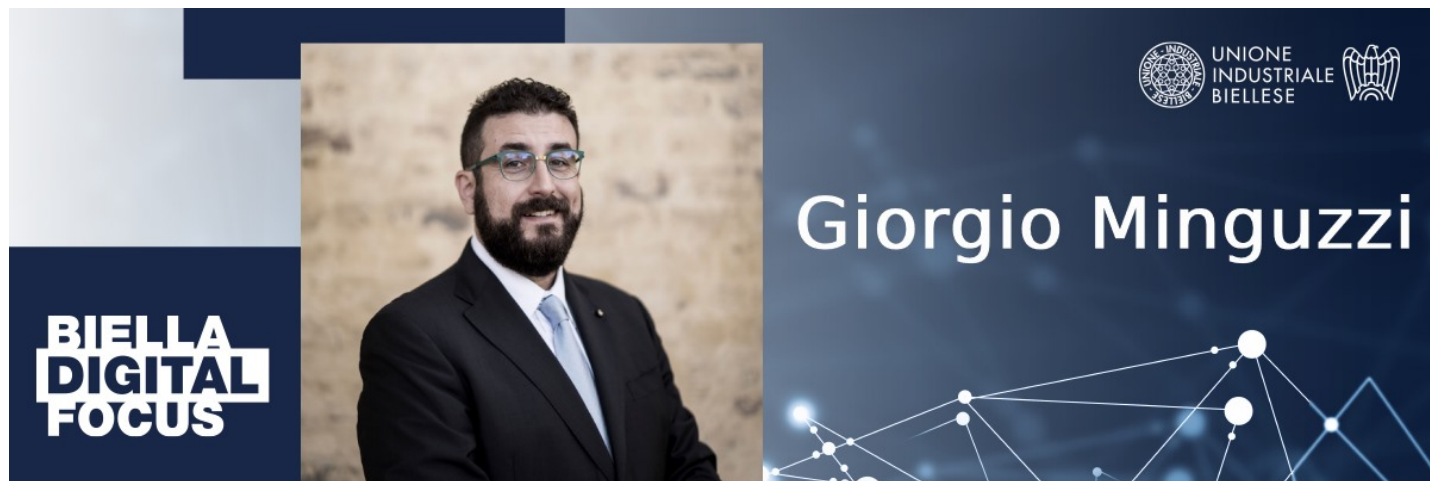


News - 01/03/2023

Biella Digital Focus con Giorgio Minguzzi: i temi del webinar

Nella nuova "era del cliente" il Customer Relationship Management diventa strategico



"CRM, dal contatto al contratto" è stato l'argomento al centro del quarto **Biella Digital Focus**, webinar organizzato dall'Unione Industriale Biellese, che si è svolto lunedì 27 febbraio.

Il protagonista dell'incontro è stato **Giorgio Minguzzi**, in dialogo con **Michele Tolu**, presidente della Sezione Servizi Innovativi e Tecnologici Uib, e **Christian Zegna**, presidente del Gruppo Giovani Imprenditori e vice presidente Uib con delega alla Digitalizzazione.

Che cos'è il CRM e come avere successo con questo strumento?

Il primo punto da cui partire è **l'evoluzione della vendita**: dal porta a porta, alla telefonata, alla mail. Ora è cambiata radicalmente: si è passato dalla vendita fatta dal venditore ad una nuova **"era del cliente"** che è evoluto digitalmente, cerca informazioni sui social, è sempre connesso e vuole risposte immediate perché è abituato ad avere tutto a portata di clic. Per questa ragione il vecchio modello non funziona più. Il rapporto con il cliente non è più gestito solo dai venditori ma è generato da ogni punto di contatto con l'azienda, dall'assistenza tecnica al centralino. **La vendita, dunque, dipende dalla cura della relazione con il cliente attraverso ogni punto di contatto con l'azienda.** Ecco perché il CRM, che gestisce tale relazione, diventa strategico.

Il **Customer Relationship Management (CRM)** non è solo un software ma un modo di intendere la relazione dell'azienda con il cliente, è uno strumento per organizzare tale relazione. Funziona al meglio quanto l'organizzazione aziendale è chiara, mette in luce le criticità e standardizza i processi.

Perché il progetto di implementazione del CRM abbia successo è necessario **un forte impulso da parte della leadership**, un team interno che lo sviluppi, un campione di utilizzatori e di utenti per testarlo, un fornitore che capisca il business (non solo l'infrastruttura), un project manager che segua la delivery del progetto.

Quali sono gli obiettivi e i componenti del CRM

Gli obiettivi del CRM riguardano: vendite, assistenza, clienti, analisi, documentazione, PR, comunicazione, database clienti, customer loyalty.

Per raggiungere tali obiettivi, ogni CRM è organizzato in diverse componenti fondamentali:

- **sales force automation**, sezione in cui si organizza l'agenda, con anagrafica contatti; oggi, il CRM aiuta a mantenere il focus sull'obiettivo verso il contratto con il cliente, genera una reportistica e gestisce il rapporto dal contatto al contratto.
- **marketing automation**, sezione dedicata alle vendite; oggi tanti CRM utilizzano solo un modulo di sales force automation in cui convergono le altre funzioni del modulo marketing. Il marketing, attraverso i dati del CRM, può utilizzare la marketing automation per gestire le liste di contatti e analizzare il ritorno di un investimento a valle di un'iniziativa.
- **service automation**, sezione in cui si gestisce l'assistenza
- **purchasing automation**, sezione che gestisce il rapporto con i fornitori

Perché fallisce il CRM? Per la ridotta **user adoption** da parte di chi dovrebbe utilizzarlo e per la mancata formazione sul sistema. Far funzionare al meglio il CRM significa dedicare risorse in termini di tempo e persone e investire nella responsabilità delle persone rispetto a questo strumento, oltre ad una chiara mappatura dei processi.



Guarda la video registrazione del webinar: [clicca qui](#)

I webinar di Biella Digital Focus

Biella Digital Focus è il ciclo di webinar per approfondire diversi temi legati alla digitalizzazione organizzata dall'Unione Industriale Biellese e dedicata alle imprese. Gli appuntamenti proseguono una volta al mese fino a maggio, quando si terrà il **Biella Digital Summit 2023**, la seconda edizione del convegno organizzato dall'Uib per fare il punto sulle opportunità offerte dalla digitalizzazione e il loro impatto sulla competitività dell'impresa. La partecipazione ai webinar Biella Digital Focus è **gratuita e aperta** a tutti gli interessati. L'evento si svolgerà online, sulla piattaforma Zoom, e darà ai partecipanti la possibilità di interagire con gli ospiti e porre le proprie domande. Per partecipare è necessario iscriversi.

I prossimi appuntamenti

Il prossimo Biella Digital Focus è incentrato su **B2B e ridisegno delle filiere** e avrà come protagonista **Roberto Liscia**, fondatore e presidente di Netcomm, il Consorzio del Commercio Elettronico Italiano. Il webinar è in programma martedì 28 marzo.

Segui  **BDF** per scoprire tutti i nostri approfondimenti sui webinar.

Sito di provenienza: Unione Industriale Biellese - <https://www.ui.biella.it>