

Il crm si allarga oltre i clienti

■ ■ Soluzioni Sherman & Partners gestisce un intero studio professionale attraverso la piattaforma **Microsoft Dynamics**

di **Andrea Secchi**

Considerate spesso funzionali alle sole funzioni di marketing, le soluzioni di crm possono in realtà supportare l'intera attività delle imprese, specie nell'ambito delle professioni. Una soluzione di customer relationship management in uno studio professionale si è infatti allargata ben oltre la gestione delle relazioni con i clienti, svolgendo tutte le funzioni che servono per governare lo studio in cui collaborano 65 persone: anagrafica clienti, gestione delle competenze aziendali, delle tariffe e delle commesse, memorie dell'attività. Lo studio di consulenza economica e giuridica Sherman & Partners, con sede principale a Bassano del Grappa e presenza in altre sette città italiane, ha infatti adottato la soluzione **Microsoft Dynamics Crm**, adattato per l'utilizzo negli studi professionali da Reno Sistemi, partner storico di **Microsoft**.

Ma un sistema crm, tradizionalmente, non dovrebbe fermarsi appunto alla gestione delle relazioni con i clienti? «È vero», afferma Giovanni Stifano, direttore **Microsoft Dynamics** di **Microsoft Italia**, «storicamente il software crm è sempre stato focalizzato sulla relazione con il cliente. La nostra proposta estende però il progetto e lo amplia, tanto che ormai andiamo sul mercato anche con la sigla xrm, cioè gestione dell'intera catena del valore, di x elementi, non solo della relazione con i clienti. Nel caso della soluzione di cui stiamo parlando, le funzioni sono quelle di un erp».

«La verità è che questo software io non l'ho mai chiamato crm», ha spiegato Ben-

venuto Marin, presidente di Sherman & Partners, «Noi l'abbiamo visto da principio come un sistema per organizzare la nostra struttura, il ciclo attivo come quello passivo (la gestione dei servizi ai clienti ma anche dei processi interni), non esclusivamente

per la promozione dello studio commerciale». Sherman & Partners ha cominciato a utilizzare **Microsoft Dynamics** da tre mesi, forse pochi per fare un bilancio completo, ma secondo Marin la scelta si è già rivelata giusta. «Prima avevamo gestionali tipici di uno studio commercialistico, con cui riuscivamo a portare avanti una pratica senza problemi ma non ci permetteva di avere una gestione completa di tutte le nostre attività. Ora partiamo dalla telefonata o dalla mail del cliente per arrivare all'archivio di tutte le pratiche e delle informazioni. Abbiamo tentato anche altri approcci, ma non si calavano all'interno della nostra struttura professionale».

Secondo Stifano, Dynamics Crm è in grado di coprire le esigenze gestionali oltre quelle tipiche crm non solo per le piccole e medie imprese, ma anche per le realtà più grandi. È vero che spesso questo genere di aziende ha già una sua struttura It consolidata, ma Dynamics è in grado di aprirsi a ventaglio a seconda delle esigenze.

coprendo a macchia di leopardo quei processi ai quali non arriva l'attuale sistema dell'azienda. E il tutto in maniera complementare alle altre soluzioni **Microsoft**

«Schematizzando, la sua funzione principale è il monitoraggio e la gestione delle informazioni», continua

Marin, «quando uno studio come il nostro comincia ad avere pratiche complesse e business unit, ha bisogno di una rendicontazione della produttività per singolo professionista, di pratiche seguite da un'équipe, di processi che iniziano quando altri sono terminati, e il passaggio a sistemi completi è fondamentale. Certo non è un prodotto che diventa operativo il giorno successivo all'installazione. C'è stata un'analisi fatta da Reno Sistemi, che ci ha personalizzato la soluzione con i suoi tecnici».

Quella dei partner è da sempre una politica perseguita da **Microsoft** e il parametro utilizzato per servirsi di questo canale al posto della consulenza interna non è la dimensione dell'azienda quanto le competenze in

gioco. «La conoscenza dei processi, e del cliente è il primo parametro», spiega Stifano, «il modello di business di Dynamics è particolar-



mente centrato sui nostri partner, che conoscono bene determinati settori così come i clienti. Ci sono situazioni che gestiamo tramite risorse interne, casi in cui si devono affiancare le competenze sulla piattaforma a quelle applicative dei partner».

L'investimento fatto da Sherman & Partners si aggira sui 100 mila euro per le licenze, la verticalizzazione e la consulenza, oltre alla gestione completa del portale documentale tramite la piattaforma Microsoft Sharepoint, avendo già lo studio una server farm adeguata. Ovviamente il costo dipende dal singolo progetto, commisurato alla dimensione del cliente anche perché le licenze sono diverse mutano a seconda dell'utilizzo. La novità

appena annunciata con il lancio della versione 2011, prevista a settembre, riguarda la disponibilità di funzionalità cloud per clienti e partner. Oltre alla versione su licenza ci sarà anche quella on-demand con l'aggiunta di un marketplace di applicazioni verticali da cui i clienti potranno acquistare direttamente moduli di loro interesse». (riproduzione



Giovanni
Stefano,
Microsoft