



CASE STUDY

CRIF si affida ad Avanade per
ottimizzare i processi CRM e migliorare
l'esperienza di dipendenti e clienti

CASE STUDY

CRIF si affida ad Avanade per ottimizzare i processi CRM e migliorare l'esperienza di dipendenti e clienti

Situazione aziendale

CRIF è un'azienda globale specializzata in sistemi di informazioni creditizie e di business information, analytics, servizi di outsourcing e processing nonché avanzate soluzioni in ambito digitale per lo sviluppo del business e l'open banking.

Fondata a Bologna nel 1988, opera in quattro continenti (Europa, America, Africa e Asia) ed è leader in Italia nelle soluzioni a supporto dell'erogazione e gestione del credito retail. Grazie alle competenze acquisite in più di 30 anni di attività su mercati altamente competitivi, CRIF è **il primo gruppo nel settore delle credit information bancarie in Europa continentale** e uno dei principali operatori a livello globale nei servizi integrati di **business & commercial information** e di **credit & marketing management**.

Prima dell'avvio dell'iniziativa, CRIF era dotata di diverse installazioni CRM con una base dati non uniforme, retaggio anche delle soluzioni ereditate in occasione delle numerose acquisizioni fatte nel tempo. Questo comportava un effort importante sia per il team global di supporto agli applicativi interni, sia per gli utenti di business che avevano la gestione centralizzata di alcuni processi e che si trovavano a doverle eseguire più volte sui diversi sistemi.

L'azienda ha avviato un piano di trasformazione e ottimizzazione dei processi CRM tra le società del Gruppo e le diverse Region con l'obiettivo di migliorarne l'efficacia operativa. L'esigenza era di implementare una soluzione user friendly che, attraverso un'unica piattaforma, consentisse una gestione uniforme e controllata dei processi aziendali.

Soluzione

Avanade ha supportato l'azienda nell'individuare, tramite la metodologia di Design Thinking, i principali pain point con lo scopo di definire quali processi standardizzare e ottimizzare all'interno della **piattaforma CRM**, in particolare quelli relativi all'area **Sales e Marketing**.

La soluzione adottata ha permesso di unificare i processi aziendali di tutto il gruppo fornendo una piattaforma scalabile basata sull'integrazione nativa di **Microsoft**

Dynamics 365 e **Office 365**, con **Outlook** e **SharePoint** come repository documentale.

Gli utenti globali parlano tutti la stessa lingua ed è quella di Dynamics 365, potendo così definire dei modelli di best practice globali.

Con il nuovo strumento di marketing CRIF inoltre riesce a fornire un'esperienza verso i clienti targettizzata, facendo campagne di marketing costruite su misura rispetto al target definito con un journey contestualizzato alla risposta del cliente.

Avanade ha inoltre progettato un nuovo ecosistema digitale definendo gli attori e i processi coinvolti con l'obiettivo di garantire una **User Experience** su misura per soddisfare le esigenze degli utenti.

Risultati

Tra i benefici che CRIF ha ottenuto grazie all'intervento di Avanade:

- **Completa integrazione** tra il CRM e gli altri sistemi utilizzati dal cliente, come ad esempio SAP e Archiflow, per ottimizzare le procedure di archiviazione delle informazioni.
- Implementazione di una **Knowledge Base** strutturata per poter condividere soluzioni e conoscenze in merito alle richieste di supporto.
- Introduzione di un **Chatbot** interno in grado di rispondere in modo veloce e preciso alle richieste dei dipendenti, sfruttando tutti i punti di forza di questo strumento.
- Adozione della soluzione **Dynamics 365** da parte di tutti i sales con conseguente miglioramento delle attività di vendita, forecast e allineamento con gli altri uffici in azienda.
- L'IT del Gruppo CRIF è ora sollevato dalle molteplici attività di manutenzione dei diversi applicativi e può dedicarsi alle attività strategiche che portano valore aggiunto in azienda.
- Centralizzazione dell'analisi dei dati che parte ora da **un'unica sorgente dati**, senza la necessità di dover riconciliare diversi sistemi.

CASE STUDY

CRIF si affida ad Avanade per ottimizzare i processi CRM e migliorare l'esperienza di dipendenti e clienti

About Avanade

Avanade è leader mondiale nella fornitura di servizi digitali innovativi, cloud, business solutions ed experience design dell'ecosistema Microsoft. Fondata nel 2000 da Accenture e Microsoft, riunisce il meglio di strategia, conoscenza del mercato e tecnologia per aiutare le aziende a ottenere il massimo valore dal business. Con 50.000 professionisti in 25 Paesi, Avanade guida migliaia di clienti in tutto il mondo nel percorso di trasformazione digitale e nella realizzazione dei propri obiettivi aziendali. Per maggiori informazioni: www.avanade.com

©2022 Avanade Inc. Tutti i diritti riservati. Il nome ed il logo Avanade sono marchi registrati negli Stati Uniti ed in altri paesi. Altri marchi e nomi di prodotti sono marchi appartenenti ai rispettivi proprietari.

Italy

Milan

Phone: +39 02 760491

italy@avanade.com