



*“Un elemento fondamentale dell’adozione della soluzione CRM è stata la scelta di una metodologia agile che ha permesso alle persone di capire cosa lo strumento offre in modalità standard, quali saranno le possibili evoluzioni, come orientarsi in autonomia.”*

*Enrico Maria Bignami, Partner e Presidente del Comitato Esecutivo, Bignami Associati*

## Bignami Associati

Bignami Associati è uno studio professionale operante nel settore della consulenza aziendale, societaria, tributaria e di corporate governance. Da sessant’anni porta valore ai suoi clienti, supportando imprese familiari, multinazionali e quotate, persone fisiche, imprenditori e professionisti nel trovare e realizzare soluzioni attraverso servizi progettati ad hoc e gruppi multidisciplinari.

### LA SFIDA DA INTRAPRENDERE

Bignami Associati è passata negli ultimi anni attraverso una trasformazione globale che ha portato la società a ridefinire la sua missione. L’intera organizzazione è stata coinvolta e la trasformazione è stata completa: il coinvolgimento di tutti è stato uno degli elementi cruciali di successo. “Come studio professionale siamo sempre stati un partner per i nostri clienti, ma oggi, in uno scenario in cui la trasformazione digitale cambia il mondo, il nostro obiettivo è dotare le nostre persone di tutte le capacità che servono, formare i nostri professionisti al migliore utilizzo di soluzioni IT, diventare un’organizzazione dinamica e puntare soprattutto a crescere” ha spiegato Enrico Maria Bignami, Partner e Presidente del Comitato Esecutivo, Bignami Associati. La nuova strategia ha portato quindi la società a investire sulla relazione con i clienti, tramite l’adozione della soluzione di Customer Relationship Management (CRM), Microsoft Dynamics 365 Sales. Adottare il CRM è stato visto come il primo passo fondamentale per gestire opportunamente tutte le informazioni dei clienti, per aiutare le persone a dotarsi di processi strutturati, in un percorso di crescita nel tempo.

### IL PROGETTO

Una prima attività di analisi, per comprendere come rivoluzionare il proprio sistema informatico, era già stata avviata nel 2018, insieme a tutte le persone dello studio. Da qui la scelta di Microsoft Teams, punto di partenza per incrementare la collaborazione e la comunicazione aziendale: un passaggio fondamentale perché da lì a poco, con l’arrivo della pandemia Covid, tutte le persone sarebbero velocemente passate a lavorare online. A partire da questo momento le esigenze si sono moltiplicate, e Bignami Associati ha quindi deciso di rivolgersi a un partner specifico per l’ulteriore lavoro di trasformazione, affidandosi a Microsys che conosceva grazie a precedenti referenze. Nel 2022 è quindi partita la seconda fase incentrata sull’adozione delle tecnologie per migliorare la ricerca, la gestione e il rapporto con i clienti. L’implementazione della soluzione Microsoft Dynamics 365 Sales, ha permesso di migliorare la gestione dei rapporti con i clienti creando una visione a 360 gradi°, registrando le interazioni con le aziende e mettendo a disposizione le informazioni necessarie per avere con loro conversazioni più fruttuose. Per l’implementazione della soluzione è stata utilizzata la metodologia Agile, dimostratasi molto efficace e rapida, quindi perfettamente rispondente alle esigenze della società. “Il progetto è iniziato a giugno 2022 condividendo con Microsys la nostra storia e la nostra struttura – ha detto Serena Castello, COO di Bignami Associati –, definendo in modo analitico le esigenze e i processi da implementare nel CRM. In concomitanza con una fase tecnica di trasferimento dei dati, Microsys ha anche puntato a capire la nostra struttura e a trasporre i nostri obiettivi nel nuovo CRM. Questa parte era molto importante e ha richiesto un po' più di



tempo per capire bene come lavoriamo e come siamo organizzati, cosa non scontata. Dopodiché, tra fine agosto e inizio settembre, abbiamo sperimentato lo strumento CRM. Questo è servito a noi e a Microsys per capire come rettificare il tiro, cosa implementare e cosa sistemare, cosicché tra settembre e ottobre sono state finalizzate le funzioni che interessavano ed è terminata la customizzazione. Oggi, in novembre, siamo già pronti a partire". Un elemento fondamentale del progetto è stata l'adozione da parte di Microsys della metodologia Agile, che ha permesso al cliente di utilizzare lo strumento CRM ancora prima che il progetto fosse stato del tutto ultimato. "Fornire il sistema appena possibile, anche se non ancora completo, è una scelta vincente perché dà alle persone la possibilità di capire cosa può fornire lo strumento in modalità standard, quali saranno le possibili evoluzioni, come orientarsi in autonomia - ha detto Enrico Maria Bignami -. Da questa fase nascono anche indicazioni per la successiva customizzazione. Questo abitua le persone a vedere la soluzione come un ambiente estremamente flessibile e dinamico: ora il CRM è in esercizio, ma potranno emergere nel tempo ulteriori modifiche da mettere a punto".

## I BENEFICI OTTENUTI

I vantaggi che Bignami Associati si aspetta dal nuovo CRM sono riconducibili soprattutto al supporto che darà alle persone, rendendole molto più produttive ed efficaci, riducendo qualsiasi frizione con la tecnologia e aiutandole a raggiungere con grande usabilità e semplicità i propri obiettivi. La soluzione offre infatti numerosi benefici: migliora la ricerca, la gestione e il rapporto con i clienti; amplificare la collaborazione tra tutti gli stakeholder; aumenta la condivisione delle informazioni e la produttività aziendale; digitalizza e velocizza i processi interni. Nella relazione con il Partner Microsys, quello che è stata apprezzata di più è stata la capacità di interpretare in modo corretto tutti i passaggi, di supportare il cliente nelle sue esigenze ma senza appiattarsi nelle richieste, piuttosto spingendosi con proattività a indirizzare verso una soluzione anche diversa rispetto a quella ipotizzata inizialmente.

## MICROSYS Srl

Microsys è una società che offre servizi di consulenza informatica per la System Integration e lo sviluppo di applicazioni per rispondere puntualmente alle esigenze dei clienti. Vanta una lunga esperienza di 30 anni nelle soluzioni e nei servizi di Microsoft per la produttività aziendale, il business, la gestione delle piattaforme IT in ambito Cloud ed on premise. Non solo, la divisione Education propone corsi di formazione nell'ambito delle tecnologie Microsoft; il gruppo Licensing supporta le aziende nell'ottimizzazione per l'acquisto delle licenze software. Il team è composto da collaboratori qualificati, scelti per la loro specializzazione e le competenze. Grazie ai numerosi progetti realizzati per aziende di medie e grandi dimensioni, cross-industry, è riconosciuta dal mercato per la capacità di far sì che l'innovazione digitale diventi una leva per la crescita di ogni impresa. Un partner affidabile, concreto e flessibile, che non ha paura dell'innovazione: un valore non in sé stesso ma un fattore cruciale per la crescita.

Microsys opera sul territorio nazionale attraverso le due sedi di Milano e Torino.

Per ulteriori informazioni visitare il sito: [www.msys.it](http://www.msys.it)