

SERVICES
DYN


COMETA

OBIETTIVO: CONTENERE I COSTI

La realtà del no profit lombardo gestisce in modo nuovo e affidabile la complessità delle informazioni relative al suo mondo e ai suoi interlocutori adottando Microsoft Dynamics CRM e Microsoft Dynamics NAV.

LA SFIDA INTRAPRESA

Cometa negli anni si sviluppa e cresce, in dimensioni e offerta di servizi, seguendo la crescita dei ragazzi, in maniera disarticolata e impetuosa. A complicare la situazione sono la poca capacità di investimento, una grande diversificazione economica da presidiare e un sottodimensionamento cronico dello staff. I file Excel in uso, personalizzati all'estremo con maschere, bottoni, collegamenti, menù e sottomenù, iniziano a essere difficili da gestire e da comprendere. Vi è inoltre una difficoltà insita nella sovrapposizione dei processi. Cometa necessita a questo punto, oltre che di un nuovo sistema di gestione delle informazioni, anche di poter personalizzare gli interventi sulle persone. Attraverso una serie di relazioni personali – dopo aver tentato una software selection che non aveva fornito i risultati sperati in termini di previsione di spesa – Cometa entra in contatto con Microsys. Insieme viene deciso di adottare Microsoft Dynamics CRM e Microsoft Dynamics NAV, per gestire in modo nuovo la contabilità, le commesse (i progetti finanziati), e approcciare il tema del marketing e della comunicazione in modo più puntuale.

IL PROGETTO

I professionisti di Microsys impostano uno sviluppo "agile" delle soluzioni. A poco a poco – con la collaborazione delle persone che avrebbero poi dovuto utilizzare il Crm, formate in training

on the job – Microsys procede con l'implementazione. Microsoft Dynamics NAV (che gestisce i dati relativi a personale, contratti e commesse) si appoggia sul CRM, che gestisce l'ambito della formazione (incontri, informazioni sui genitori, docenti, aule...). E' alta la complessità, in quanto si deve ricordare che ogni interlocutore di Cometa: "E' un mondo a sè, con interessi diversi e diversificati: utenti, ente pubblico, donatori, famiglie d'origine dei bambini in affido...", come spiega il direttore generale Alessandro Mele. Le soluzioni raccolgono circa 15 mila contatti, e rispondono alla richiesta iniziale del direttore generale di poter avere un'unica anagrafica composta dalle informazioni che entrano nei singoli processi.

I BENEFICI

Microsoft Dynamics CRM è lo strumento che sostiene tutte le attività svolte in Cometa. "Il nostro agire – spiega Alessandro Mele – si fonda sulla relazione, così come l'educazione; ecco perché una soluzione di Customer Relationship Management è così importante". Le informazioni anagrafiche relative ai 15 mila contatti, inserite nel CRM, danno vita ai processi, che sono numerosi e articolati. Il CRM gestisce l'iscrizione a scuola (si pensi a centinaia di allievi, con percorsi personalizzati), l'anagrafe dei ragazzi, i corsi della scuola e gli annessi processi amministrativi e gestionali. In merito ai tirocini (ricordiamo che i ragazzi usufruiscono dell'alternanza scuola-lavoro che avviene in collaborazione con 400 aziende), il CRM genera i documenti in formato Word, gestisce il

placement dei ragazzi, e favorisce il monitoraggio del lavoro presso le aziende con scadenze per i controlli a 6 mesi e a 1 anno. Sempre con il CRM si gestisce la selezione dei volontari (e gli annessi obblighi relativi alle pratiche assicurative); il processo di affido e la programmazione degli incontri protetti tra ragazzi e genitori naturali; le donazioni (gestione del processo, ricevute, ringraziamenti); le visite e le numerosissime cene (in modo che sia possibile tenere traccia di chi giunge e quando). Queste ultime informazioni sono per esempio rese disponibili in Microsoft Outlook in modo che il direttore generale possa sempre sapere – an-

che in mobilità – chi è in visita. I percorsi di carriera degli studenti vengono monitorati e mappati dal CRM, cosicché le informazioni possano essere certificate, ove richiesto, per conto della Regione Lombardia. In una parola, il Microsoft Dynamics CRM ha: "Garantito la continuità dei processi, reso accessibili le informazioni; migliorato la gestione del singolo dato, oggi unico e certo, permesso un'interrogazione puntuale delle informazioni. Ha infine reso tracciabili i processi e Cometa è diventata una realtà che, anche nella percezione esterna, ha iniziato a coordinare le informazioni in maniera professionale", conclude Mele.

PROFILO | COMETA

Cometa – una delle maggiori realtà del no profit lombardo, con sede a Como – e la sua storia di accoglienza ed educazione nascono nel 1986. Da quel momento la struttura continua a crescere. Dalle prime esperienze di affido, a una rete di famiglie e amici, alla fondazione, la Cometa è attiva senza sosta. Arrivano poi l'associazione sportiva, e una serie di cooperative ed enti che hanno lo scopo di integrare l'educazione e la formazione dei ragazzi con l'esperienza di vita. Le diverse attività di Cometa sono oggi gestite, con criteri diversi, da sette soggetti giuridici differenti.

FINANCE

SERVICES

MANUFACTURING

COMMERCIAL



Milano | Via A. da Recanate, 1 - 20124 Milano | F. +39 02.303.707.70
Torino | P.za Luigi Lagrange, 1 - 10123 Torino | F. +39 011.45.46.013
T. +39 02.303.707.01 | info@msys.it

www.msys.it