

SERVICES
 DYN


START PEOPLE

DYN CRM A SUPPORTO DELLE VENDITE

Grazie a Dynamics CRM la società di recruiting migliora la relazione con clienti e candidati, si apre alle iniziative di marketing e mantiene un più stretto controllo sulle attività svolte dalle filiali.

LA SFIDA INTRAPRESA

Una società che assomma a sé due business affini e correlati come la somministrazione di lavoro interinale e l'attività di head hunting (affidata al brand Unique), distribuita capillarmente sul territorio con filiali e personale, ha tipicamente la duplice necessità di fornire strumenti operativi efficienti e di monitorare il lavoro svolto dagli impiegati di agenzia nei confronti sia dei clienti (le aziende che offrono lavoro) che dei candidati.

Gli strumenti in dotazione a Start People per soddisfare le esigenze di cui sopra risultavano però non del tutto efficaci: era forte il desiderio di utilizzare una soluzione di CRM che fosse integrata con Outlook e di conseguenza di poter adottare Outlook come unico strumento di lavoro, per fare incrociare con efficacia e puntualità domanda e offerta di lavoro.

Nell'ottica di un miglioramento continuo, Start People desiderava inoltre svolgere in modo nuovo le proprie attività di marketing, sino a quel momento gestite o con strumenti cartacei, o con semplici fogli Excel per la creazione delle mailing list, o addirittura affidate a terze parti.

Le risposte a queste numerose e crescenti richieste di efficienza sono state trovate nella soluzione Microsoft Dynamics CRM, in grado di fornire centralizzazione e controllo di tutte le attività.

IL PROGETTO

Il CRM contiene e lavora le anagrafiche dei referenti dei clienti, le richieste dei profili aperti, le mansioni (sempre parte dell'ordine) e i dati dei candidati (anagrafica, esperienze professionali, conoscenze).

A breve all'interno del CRM verranno inseriti anche i "colloqui", cioè le presentazioni dei candidati alle aziende con una richiesta di profilo aperta. Dal CRM sarà quindi registrata anche la storia professionale del candidato, oltre alle sue caratteristiche, con i colloqui, le mansioni e i cambiamenti da lui effettuati. Alcune delle informazioni di cui sopra, sono generate dal gestionale, e vengono integrate in real time con la soluzione di CRM grazie alla tecnologia Microsoft BizTalk (piattaforma programmabile e flessibile per la gestione integrata dei processi di business), che funge da "direttore d'orchestra" tra gestionale, CRM e sistemi di Business Intelligence. Sul CRM sono stati creati sino ad ora circa 105mila account, di cui circa 8.500 di clienti e circa 125mila i contatti, per un totale di oltre 48mila candidati mappati. La soluzione di CRM viene utilizzata al momento da 33 filiali Start People (a regime nel 2010 saranno 75) e da 10 filiali Unique, per un totale di 560 utenti circa (tra questi 22 di Unique e 256 di Start People, gli altri afferiscono alla sede centrale o sono utenti di servizio).

Per fare in modo che la conoscenza del nuovo CRM fosse capillare, Microsys ha curato momenti formativi dedicati prima agli utenti di sede centrali e poi agli utenti delle filiali.

I BENEFICI

Il CRM implementato da Microsys ha rivoluzionato il modo di lavorare delle filiali Start People e Unique: se un tempo gli appuntamenti con i candidati venivano presi con una semplice e-mail, e le informazioni non erano condivise e organizzate, oggi tutto viene tracciato dalla soluzione, ed è a disposizione degli utenti e dei referenti che vogliono eseguire un controllo.

A essere monitorati non sono solo i colloqui, ma anche gli esiti e gli step successivi, così come i dettagli; appuntamenti e telefonate sono categorizzate e facilmente visibili. La soluzione è inoltre in grado, grazie alla potenza del CRM, di svolgere al meglio l'attività di active placement (ossia

la proposta di rientro del candidato a lavorare in un'azienda presso la quale aveva già svolto un periodo di attività), considerata commercialmente strategica da Start People.

La Direzione Generale di Start People può eseguire un'efficace e puntuale reportistica, fondamentale per le analisi sullo storico e per monitorare l'andamento delle singole filiali a livello di performance, contatti attivati, appuntamenti fissati, candidati collocati.

La specifica conoscenza che Microsys possiede sulle soluzioni Microsoft, e su Dynamics CRM in particolare, è risultata vincente, e ha consentito di operare sullo sviluppo del progetto e sull'integrazione del CRM con il gestionale attraverso BizTalk con efficacia e puntualità.

PROFILO | START PEOPLE

Start People nasce dall'unione e dall'esperienza di Creyf's e Start, attive in Italia nel settore della fornitura del lavoro temporaneo fin dal 1998.

Si presenta come il punto d'incontro tra aziende che intendono inserire personale qualificato o generico e candidati in cerca di un'occupazione che corrisponda alla loro qualifica. Start People fa parte di USG People, multinazionale olandese che da oltre trent'anni offre servizi per la gestione delle risorse umane. In Italia Start People conta su un'ampia rete di filiali diffusa sul territorio. Unique, altro brand del Gruppo USG People, si dedica invece alla ricerca di personale qualificato (head hunting) e ha filiali a Roma, Bologna, Milano e Torino.

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