


 FINANCE
 DYN

ANIMA SGR

L'INVESTIMENTO DI ANIMA PER LA GESTIONE DEI CLIENTI: DYN CRM

Microsoft Dynamics CRM gestisce in modo nuovo, organizzato ed efficace le informazioni relative al network distributivo e ai clienti finali di Anima, passando da semplici fogli di Excel a un sistema integrato. Supportata da Microsys, Anima sfrutta le potenzialità del CRM a vantaggio del business e degli sviluppi futuri legati sia al mercato che al proprio assetto societario.

LA SFIDA INTRAPRESA

La società di risparmio gestito Anima riscontra problemi e criticità in seno alla gestione del network: attività complessa, questa, che comprende rapporti con banche, intermediari finanziari e società di distribuzione fondi. Il business richiede che tutte le persone coinvolte nella distribuzione dei prodotti (staff di direzione, direzione, banker, promotori finanziari, decision maker, struttura distributiva sulla quale Anima svolge poi l'attività commerciale), siano mappate nel CRM. "Il tutto moltiplicato per 150 - spiega Davide Gatti, Direttore Distribuzione Reti Terze - tante quante sono le aziende che distribuiscono i prodotti Anima". La società ha l'esigenza di utilizzare uno strumento più dinamico, preciso ed efficace, che sostituisca i numerosi file Excel e fornisca una visione complessiva dell'intera attività commerciale e distributiva.

IL PROGETTO

Due sono le strade potenzialmente da percorrere, vagliate dopo un'analisi approfondita: l'adozione di un CRM "su misura", e l'adozione di una soluzione già disponibile sul mercato, eventualmente da personalizzare. Viene preferita la seconda proposta, più congeniale alla struttura e alle risorse presenti in Anima, e viene scelto, con il contributo di Microsys, Microsoft Dynamics CRM. Il progetto di installazione e adozione della soluzione Microsoft ha inizio nel 2008. L'iter se-

guito - e caldeggiato da Microsys - prevede che la soluzione venga resa disponibile secondo una logica bottom up, ossia rendendo disponibili agli utenti le funzionalità elementari non personalizzate e senza training specifico. Inizialmente Anima adotta il prodotto standard, gli utenti vengono indirizzati a un cambio di processo dal prodotto e non cercano di adattare il prodotto ai processi esistenti. Viene quindi costituito un gruppo di lavoro (che coinvolge una persona per ciascuno dei cinque uffici coinvolti), e una persona dell'IT, in modo da individuare insieme le personalizzazioni essenziali da realizzare specifiche per il business. Il contenimento dei costi con una metodologia di questo tipo è ovvio e comporta inoltre una velocissima adozione della soluzione. A Microsys viene richiesto di eseguire un'assistenza tecnico-formativa e contestualmente una persona di Anima viene formata per seguire e occuparsi delle personalizzazioni più semplici della soluzione, in modo da rendere Anima indipendente dal partner. La soluzione continua a essere usata anche nel momento in cui Anima viene acquisita, nel 2009, dalla Banca Popolare di Milano, a conferma della bontà della soluzione stessa e dei benefici ottenuti. Attualmente 17 persone utilizzano il CRM, ma il progetto è quello di estenderne l'uso a 60.

I BENEFICI

Microsoft Dynamics CRM ha rivoluzionato il modo di gestire i dati relativi ai clienti di Anima. Le personalizzazioni eseguite hanno reso la soluzione

adatta al mercato nel quale la società opera. A cura di Microsys è stato il caricamento dei dati pregressi e di alcune personalizzazioni, tra cui la creazione del sistema gerarchico di visualizzazione delle informazioni.

"Anima non è una società che vende prodotti tangibili; non possiede magazzino. La soluzione CRM ha saputo declinarsi per essere dinamica e adatta al nostro mercato. Oggi ogni attività che viene svolta nei confronti dei collocatori viene mappata e gestita sul CRM, report compresi", commenta Davide Gatti. I benefici introdotti in Anima dall'utilizzo di Microsoft Dynamics CRM comprendono, secondo Gatti: "L'omogeneità ottenuta nel trattamento dei dati riservati, fondamentale per poter gestire correttamente le informazioni, dunque le politiche commerciali. Le persone coinvolte nella gestione e nell'uso delle informazioni inserite nel CRM di Microsoft hanno compreso che i dati possono essere non solo archiviati ma anche successivamente recuperati con rapidità, a tutto vantag-

gio di un miglior lavoro quotidiano.

L'integrazione tra il CRM e le soluzioni Microsoft di uso quotidiano, come Excel, Word o PowerPoint, è garanzia per ogni utente di massima efficacia degli strumenti tecnologici, che sono realmente a servizio del nostro business". Il rapporto con il cliente finale si è rinnovato nel segno della maggiore efficienza e il CRM è in grado di gestire e importare dati sia quantitativi che qualitativi sulla relazione col singolo cliente.

Tutte le opportunità di business sono tenute sotto controllo, e Anima si può dedicare ad efficaci operazioni commerciali e in futuro anche a campagne marketing su target profilati; sarà inoltre possibile anche tenere traccia delle opportunità di business generate dal team di Sales.

Il nuovo assetto societario che riguarda Anima rappresenta un trampolino di lancio perché la soluzione venga adottata dall'intero gruppo, quale strumento in grado di occuparsi di un business ancora più complesso di quello della sola Anima.

PROFILO | ANIMA SGR

Da dicembre 2010, Anima, società che opera nel mercato del risparmio gestito, e Prima hanno dato vita al più grande polo indipendente del risparmio gestito in Italia, AM Holding, che fa capo a tre azionisti di riferimento: Clessidra Sgr, Gruppo Bipiemme e Banca Monte dei Paschi di Siena. La nuova società vanta 40 miliardi di euro di masse in gestione, di cui oltre 30 in fondi comuni e un milione di clienti. Ha accordi distributivi con 150 operatori attivi sul territorio con 7.000 sportelli bancari e 15.000 promotori e consulenti finanziari.

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