



**C-DIRECT**  
Consulting

Con il patrocinio di:



## Osservatorio CRM 2015

***CRM: qual è il grado di maturità strategica, operativa e tecnologica nelle aziende italiane?***

[www.cdirectconsulting.it](http://www.cdirectconsulting.it)

## ■ CONTESTO E OBIETTIVI:

L'**Osservatorio CRM 2015** è stato realizzato con l'obiettivo di approfondire la maturità delle aziende italiane nella gestione strategica, operativa e tecnologica della propria Customer Base e dei relativi dati tramite i sistemi CRM.

La realtà italiana appare infatti ancora molto frammentata: i dati aziendali sono spesso dispersi tra più aree e sistemi tecnologici, la conoscenza del cliente è parziale, l'ownership del CRM spesso fa capo a più attori (Marketing, IT, Sales, Customer Service), le licenze sono talora inutilizzate per mancanza di competenze sia tecniche che di business.

L'**Osservatorio CRM 2015** ha approfondito la situazione attuale e i trend previsti relativamente ai seguenti aspetti:

- ✓ software CRM: quali, aree di utilizzo, soddisfazione, trend
- ✓ aspetti organizzativi e processi aziendali impattati
- ✓ misurazione dei risultati e ROI
- ✓ gestione e utilizzo delle informazioni e dei database aziendali
- ✓ aree critiche e opportunità

## ■ **METODOLOGIA:**

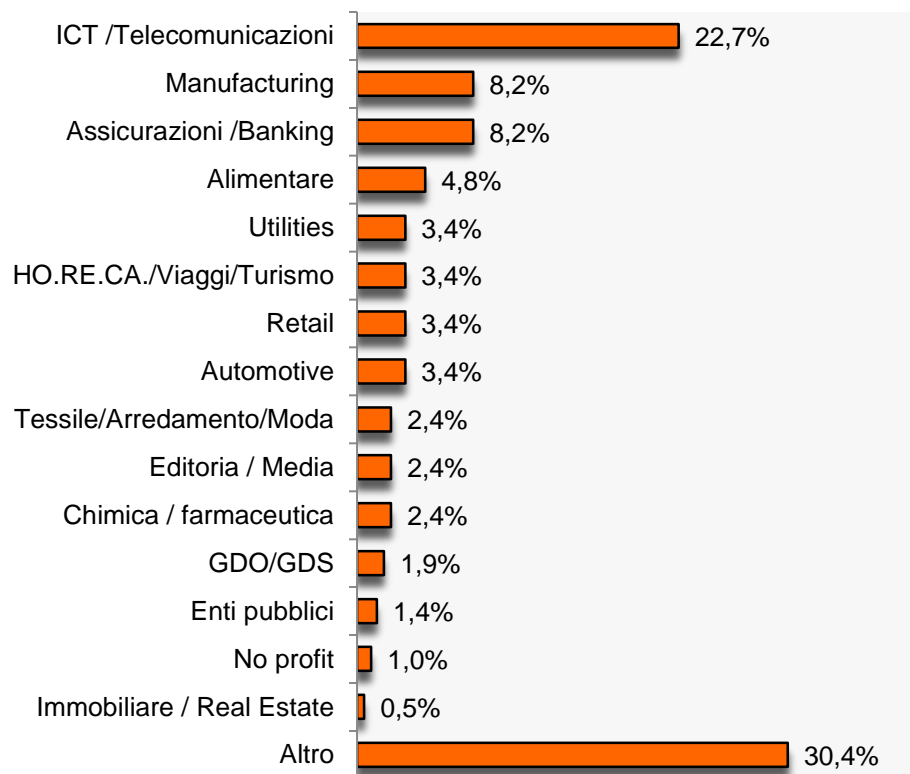
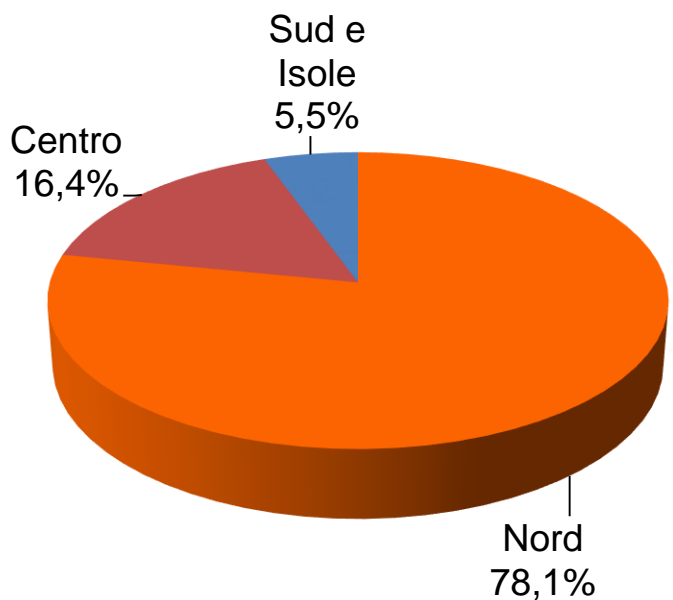
L'indagine è stata realizzata tramite una rilevazione ad hoc su profili aziendali in target a mezzo di interviste web C.A.W.I. (Computer Assisted Web Interviews) su questionario strutturato.

## ■ **PARTECIPANTI:**

**250 aziende** hanno partecipato all'Osservatorio.

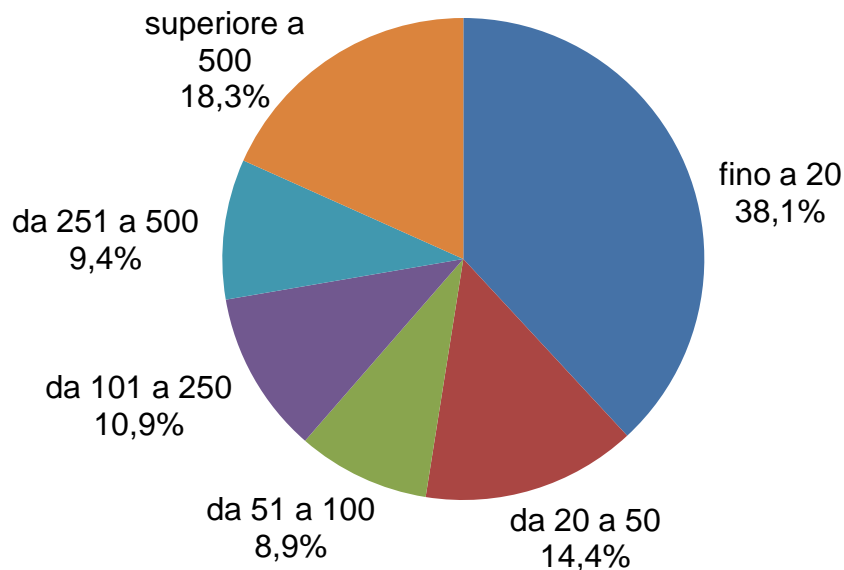
Hanno risposto in prevalenza Responsabili dell'area **Marketing** (22,5%), **Vendite** (19,5%), **Direzione Generale** (17,5%).

- Le aziende rispondenti sono localizzate soprattutto al **Nord** e operano in prevalenza nel settore **Telecomunicazioni/ICT, Manufacturing, Assicurazioni/Banking**

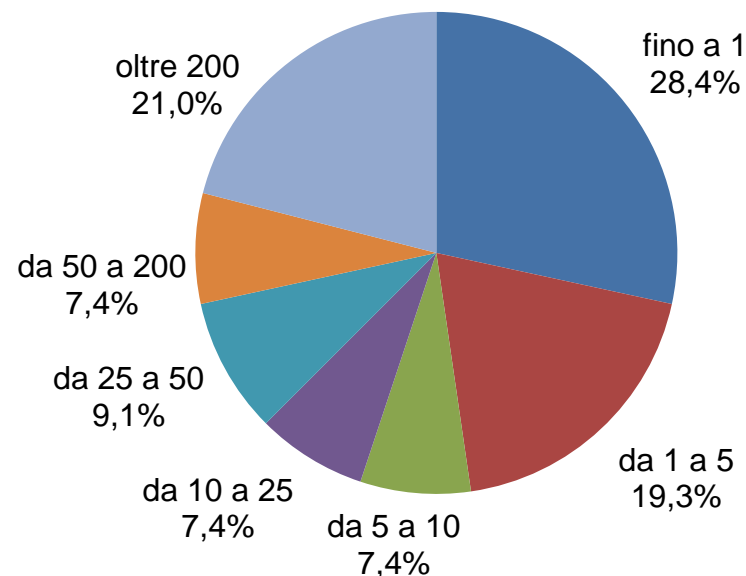


- Buona distribuzione per numero di dipendenti e fatturato

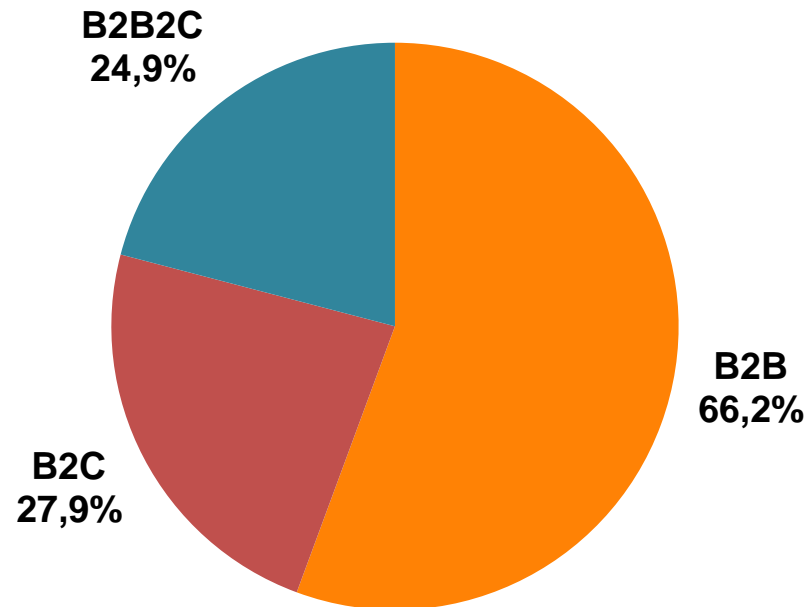
### Numero di dipendenti:



### Fatturato (in milioni di euro):



- Le aziende rispondenti sono soprattutto **B2B (66,2%)**, un mercato che risulta avere il maggior potenziale di penetrazione per il CRM



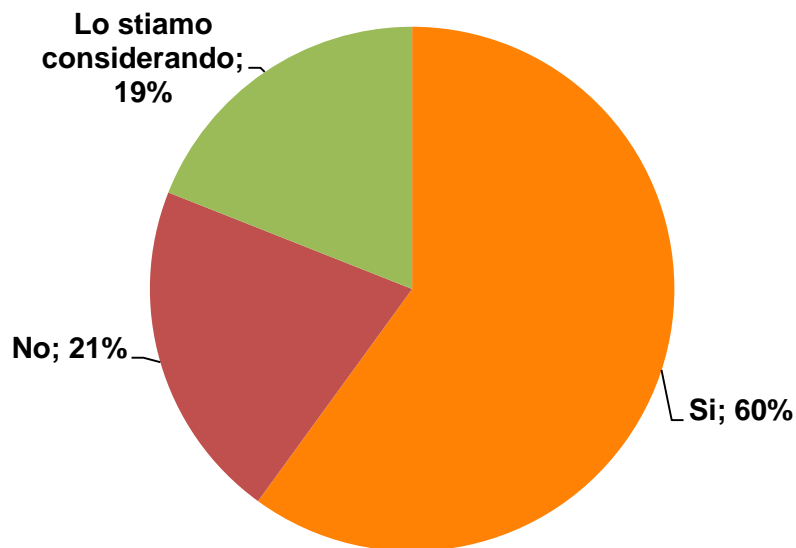


## I principali risultati

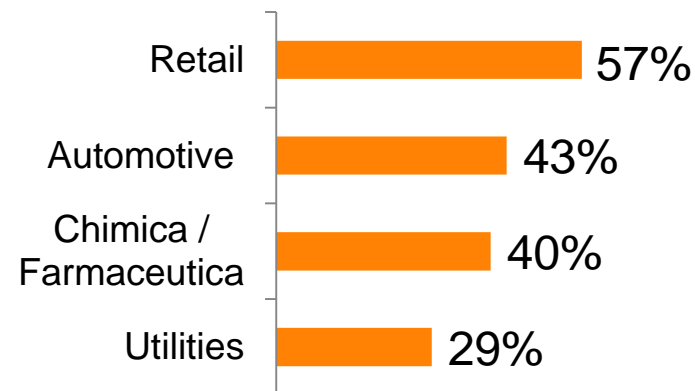
# Avete un sistema CRM?

- Il **60%** delle aziende ha un sistema CRM: si tratta in prevalenza di aziende operanti nel **B2B (62%)** e **B2B2C (68%)**, con dimensioni **medio-grandi**
- Il **40%** non ha un sistema CRM
- Il **19%** lo sta però considerando: sono soprattutto aziende **medio piccole (26%)** o con fatturato inferiore a **1 milione di € (32%)** operanti nei settori **Retail, Automotive, Chimica/Farmaceutica, Utilities**

Avete un sistema CRM?



Settori che stanno considerando di implementare un CRM

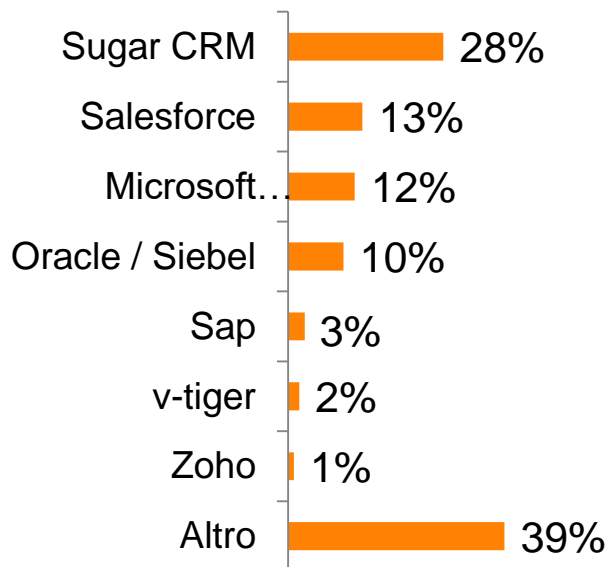




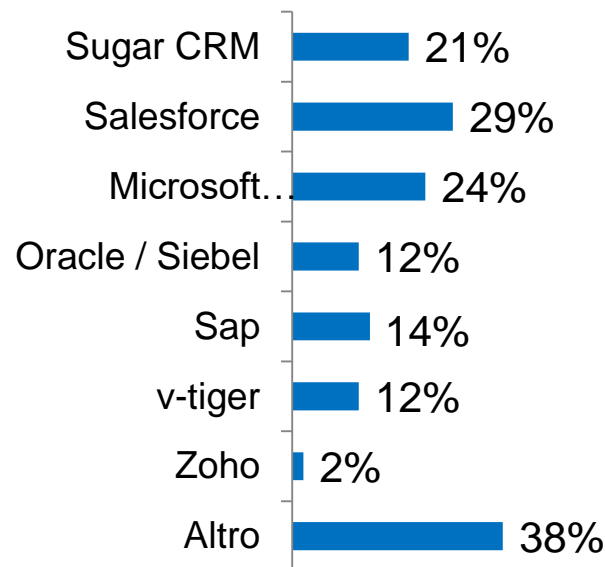
# Quale software CRM avete?

- **Sugar** è il software CRM maggiormente diffuso tra le aziende rispondenti; **Salesforce e Microsoft Dynamics** sono i sistemi maggiormente presi in considerazione dalle aziende che ancora non hanno un CRM, in particolare dalle aziende medio grandi
- **Sugar, Salesforce e Microsoft Dynamics** sono utilizzati o valutati soprattutto da aziende che operano nel **mercato B2B**; **Oracle** è più diffuso nel mercato **B2C**

## Quale sistema CRM utilizzate?



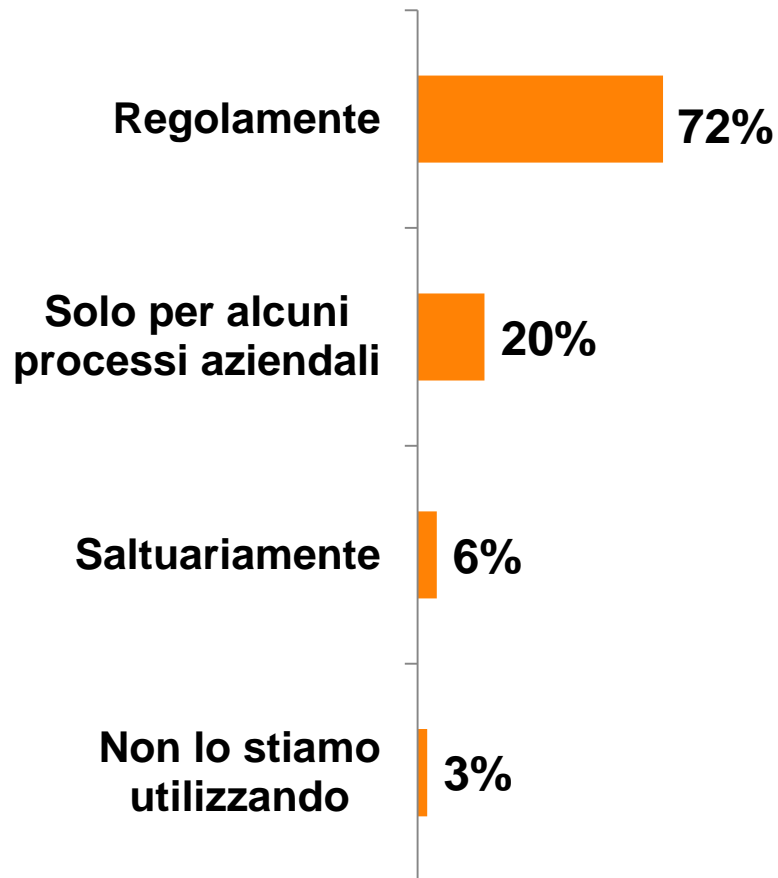
## Quale sistema CRM state valutando?



- Circa il **40%** delle aziende ha costruito un **CRM in-house** o intende svilupparlo

# Il CRM: frequenza di utilizzo

Il sistema CRM lo utilizzate:



- Il **72%** dei possessori di un sistema CRM lo **utilizza regolarmente**
- **Salesforce** è utilizzato **regolarmente** dall'**84%** delle aziende che lo hanno installato
- Il **20%** utilizza il CRM **solo per alcuni processi aziendali**
- Le aziende **B2B** e **B2B2C** utilizzano il CRM limitatamente ad **alcuni processi**, quelle **B2C** lo utilizzano **più regolarmente**

# Area responsabile del CRM

Quale area è responsabile del CRM nella vostra azienda?

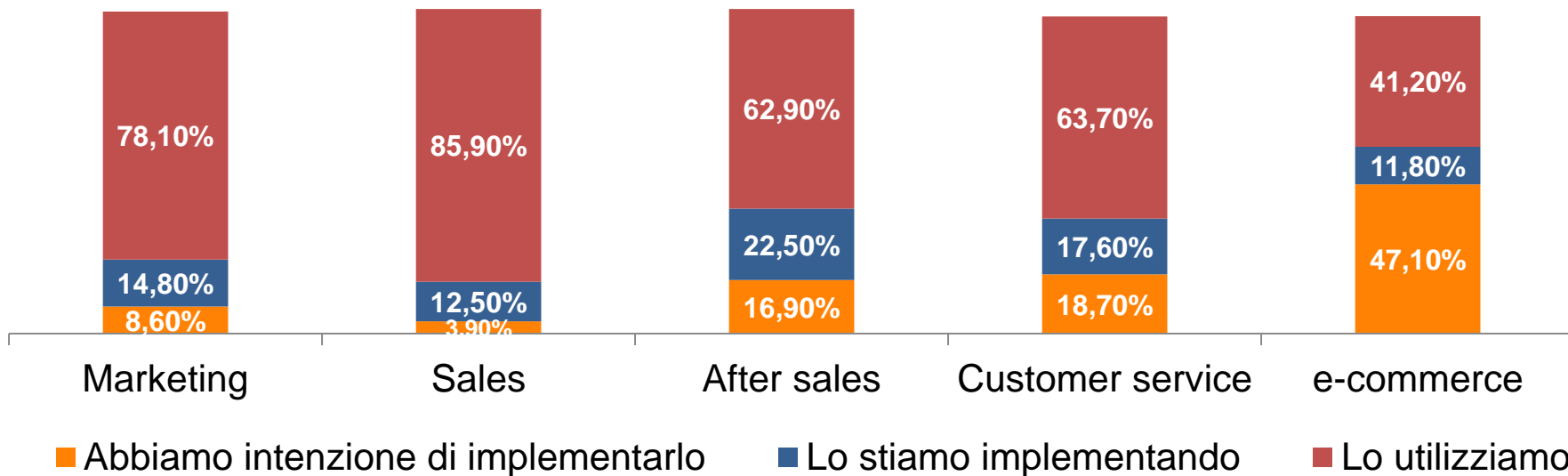


- Il CRM è in prevalenza sotto la responsabilità dell'area **Marketing (52%)** seguita dalle **Vendite (30%)**
- **Area Vendite e IT** sono responsabili del CRM soprattutto nelle aziende **B2B**
- Nel mercato **B2C** il CRM fa spesso capo al **Customer Service**
- Nelle **piccole aziende** il CRM è prevalentemente **gestito in outsourcing**

# Per quali processi lo utilizzate?

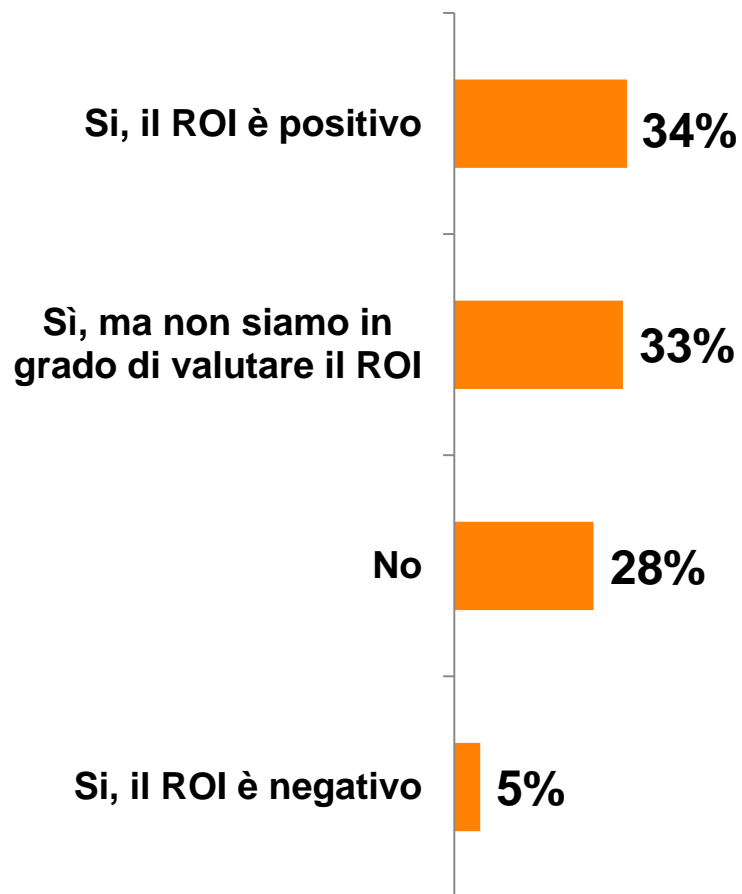
- L'utilizzo del CRM ha un maggior grado di maturità e di diffusione nell'area **Sales**, seguito dall'area **Marketing** (area che negli ultimi anni ha riscontrato una forte crescita della domanda)
- Si registra un'elevata percentuale di aziende che stanno implementando il sistema CRM per i **processi After-sales** o che hanno intenzione di implementarlo
- L'area **e-commerce** è quella per la quale è evidente una **maggiore propensione di crescita**

Per quali processi aziendali utilizzate il CRM?



# Misurate i risultati del CRM?

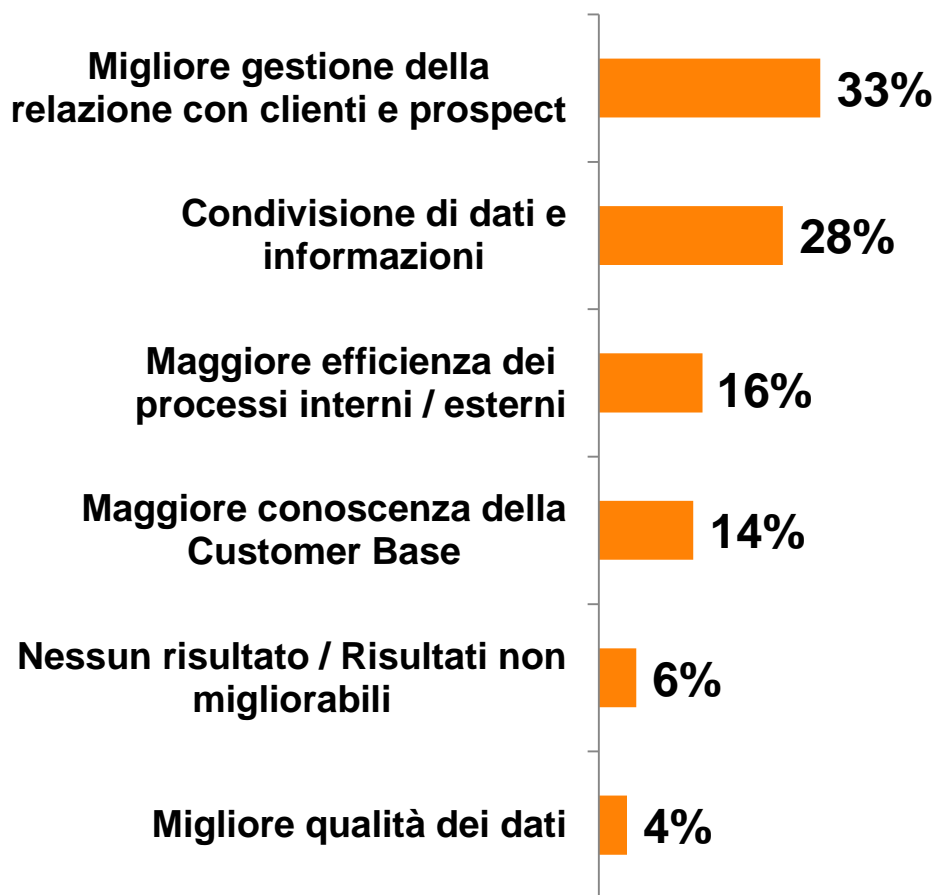
## Misurate i risultati delle iniziative CRM?



- Il **72%** delle aziende **misura i risultati** delle iniziative CRM
- Soltanto il **39%** è in grado di valutarne il **ROI**
- Le aziende medio grandi misurano i risultati, ma hanno maggiore difficoltà rispetto alle piccole di valutare il ROI

# Quali risultati avete ottenuto?

## Quali risultati avete ottenuto con il CRM?

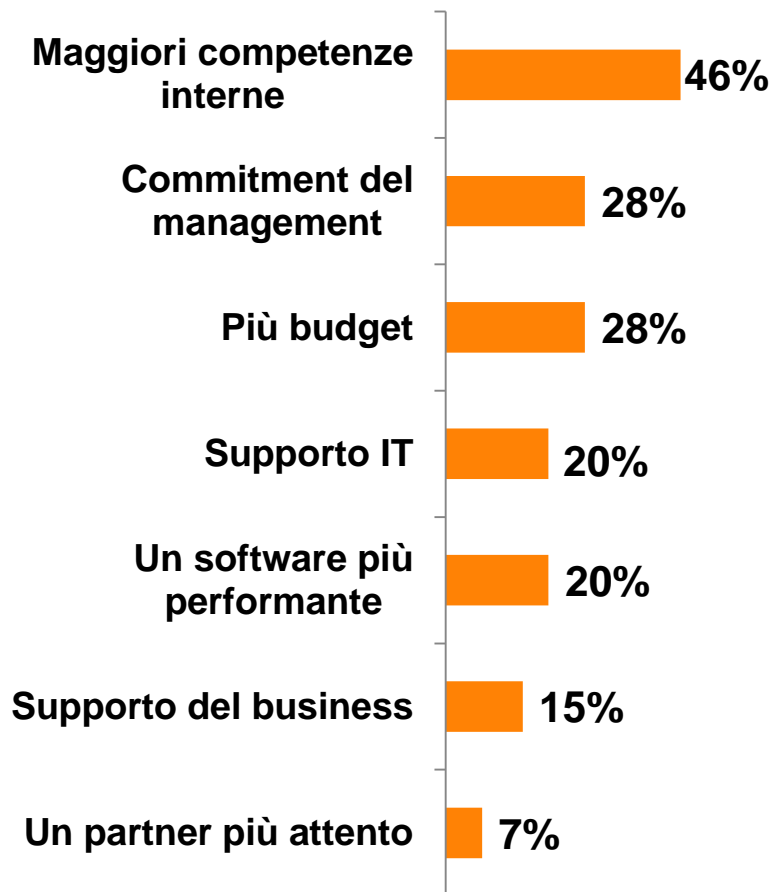


Le aziende che utilizzano il CRM con regolarità raggiungono i seguenti obiettivi:

- Migliore **gestione della relazione con clienti e prospect**, in particolare per il 36% delle aziende B2C
- Maggiore **condivisione dei dati** tra le aree aziendali (soprattutto per le imprese B2B)

# Aree critiche e opportunità

Di cosa avresti bisogno per migliorare le performance del CRM nella tua azienda?

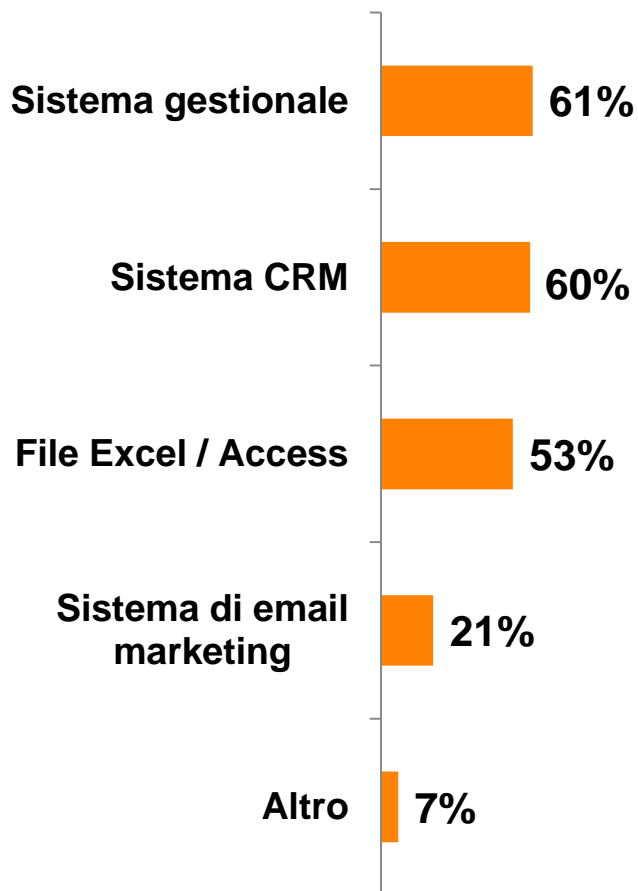


La principale criticità è legata alla mancanza di adeguate competenze in ambito CRM:

- Circa la metà delle aziende avverte la necessità di incrementare le competenze interne (46%), in particolare le imprese **B2B** (50%)
- Il **Commitment del management e Budget più elevati** rappresentano altre esigenze avvertite dal **44%** delle aziende **B2C e B2B2C**

# Dove archiviate i vostri dati?

In quale formato e sistema sono archiviati i vostri dati aziendali?

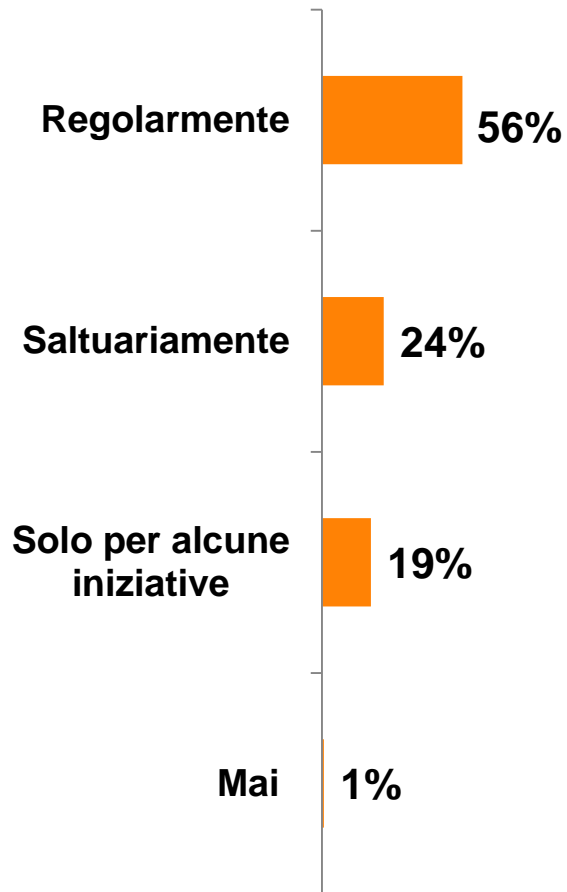


- Il **70%** delle aziende dichiara di archiviare i propri dati in **più database**, in primo luogo nel sistema gestionale (61%), seguito dal CRM (60%).
- Oltre la metà archivia i propri dati anche in file **excel o access**
- ➔ Questa **frammentazione** delle informazioni sulla Customer base comporta una **difficoltà di analisi e interpretazione del dato** ed ostacola il processo di conoscenza del cliente



# Analizzate e interpretate i dati?

Analizzate i dati che archiviate?

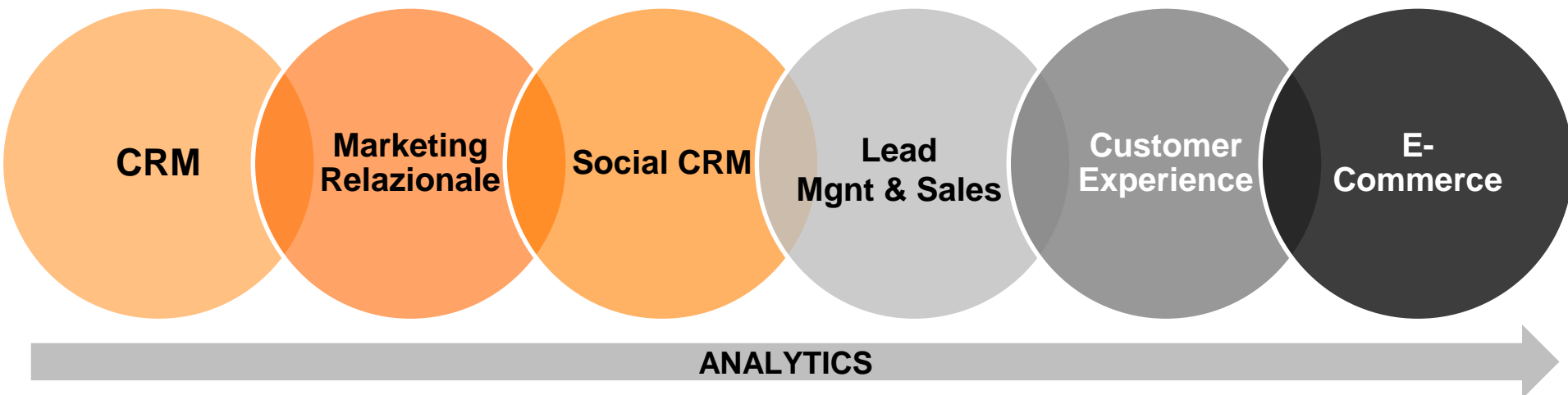


- Solo la metà delle aziende analizza regolarmente i propri dati archiviati
- Altre aziende, in particolare le medio piccole, analizzano saltuariamente i dati o solo per alcune iniziative

## ■ CHI SIAMO:

**Consulenza, project management, formazione** nelle aree aziendali in cui la relazione con il consumatore e la conoscenza del cliente assumono un ruolo strategico: **CRM Strategico, Operativo e Analitico, Marketing Relazionale & Digitale, Social CRM, e-Commerce, Customer Experience & Satisfaction, Lead Management & Sales, Customer Care**

**Il cliente e il dato sono i nostri punti di partenza:** la nostra divisione **C-Direct Analytics** si occupa di esplorare ed analizzare i dati interni ed esterni all'azienda, identificando modelli significativi, relazioni e tendenze.



# Partner della ricerca

- Hanno patrocinato la realizzazione dell'**Osservatorio CRM 2015**:



- Si ringrazia:

**CRMWebNews**

# Contatti



## C-Direct Consulting Srl

Viale Lazio, 24 - 20135 Milano

Tel. +39 02 94752499

[www.cdirectconsulting.it](http://www.cdirectconsulting.it)

**Per informazioni:** CRM Strategico e Operativo, Social CRM, Marketing Relazionale & Digitale, Lead Management

**Elisa Fontana:** [elisa.fontana@cdirectconsulting.it](mailto:elisa.fontana@cdirectconsulting.it)

**Per informazioni:** CRM Analitico, Customer Experience & Satisfaction, indagini di mercato

**Elena Bazzani:** [elena.bazzani@cdirectconsulting.it](mailto:elena.bazzani@cdirectconsulting.it)



***“Without data we are just  
another person with an opinion”***

*W. Edwards Demin*