

# Engineering Enterprise Solutions & SCM Group

Osservatorio CRM 7° edizione



## **SCM Group/** Company overview

**scm  group**

Industrial Machinery and Components

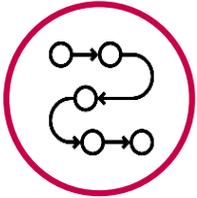
## SCM Group/ The challenges

- **Miglioramento del servizio e dell'ingaggio** dei Business Partner e dei clienti finali grazie al CRM
- Attivazione del canale digitale per la **vendita di macchinari e Ricambi** attraverso il nuovo e-Commerce
- Utilizzo delle tecnologie **Internet Of Things**
- Miglioramento dei servizi di **Customer Service**
- Incremento dei **ricavi post-vendita** attraverso il nuovo e-Commerce
- Service Management e Resource Management
- **Field Service**



## SCM Group/ The solution

La soluzione implementata da Engineering prevede un unico portale come punto di contatto per clienti e business partner al fine di garantire l'omnicanalità.



### Servizi messi a disposizione

- Accesso alle informazioni del portfolio clienti
- Gestione ordini e amministrazione
- Gestione dei servizi di assistenza (Self Service)
- Informazioni sul proprio parco macchine installato
- Accesso alla documentazione tecnica
- Contenuti formativi in modalità e-Learning
- Accesso ai servizi abilitati dall'IoT (monitoraggio remoto, alerting, manutenzione predittiva)
- e-Commerce per la vendita di pezzi di ricambio, macchinari e servizi



### Engineering Divisions:

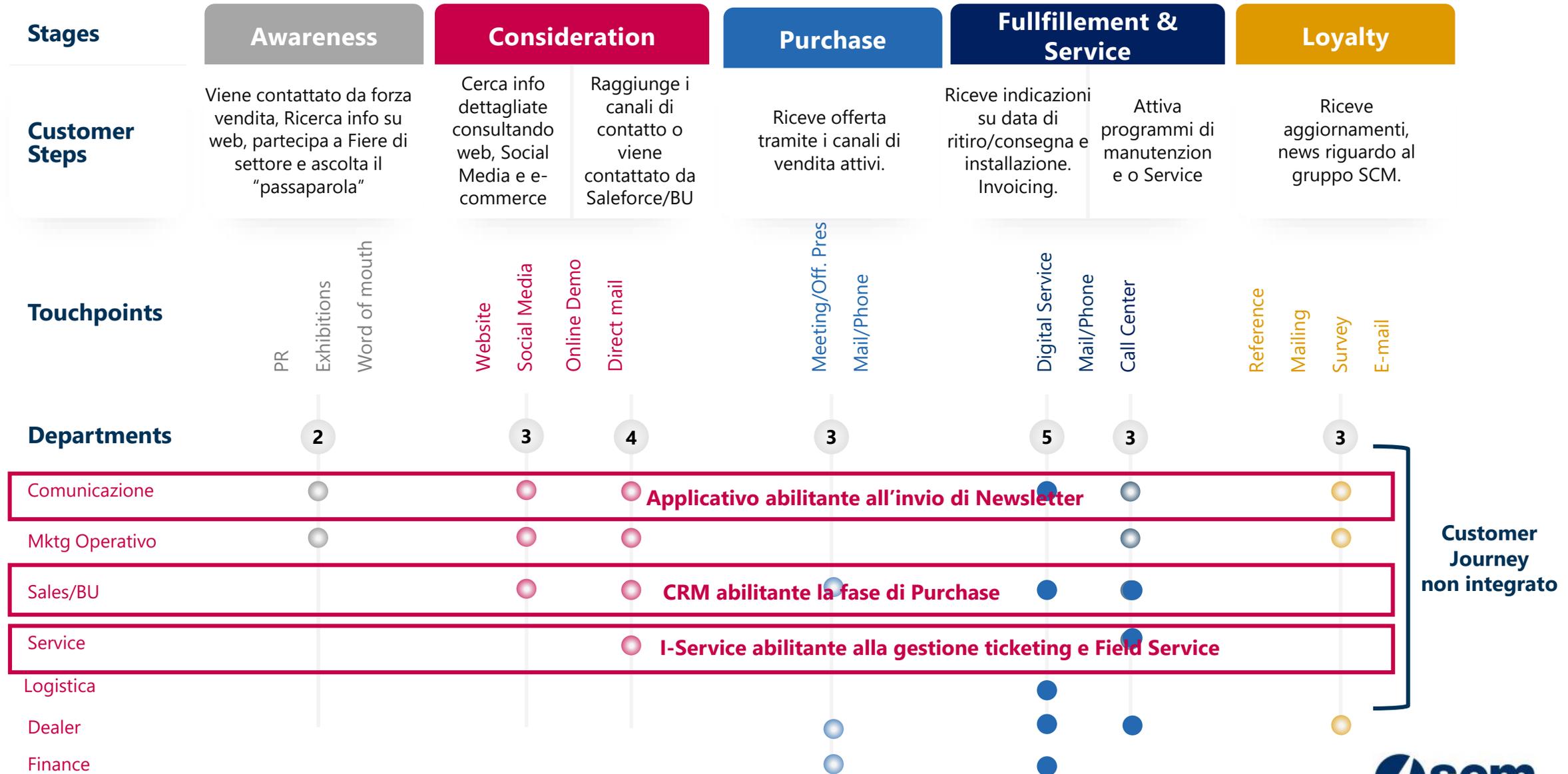
- CxM Consulting
- Engineering 365
- Cybertech
- Enterprise Solution
- Industry & Services



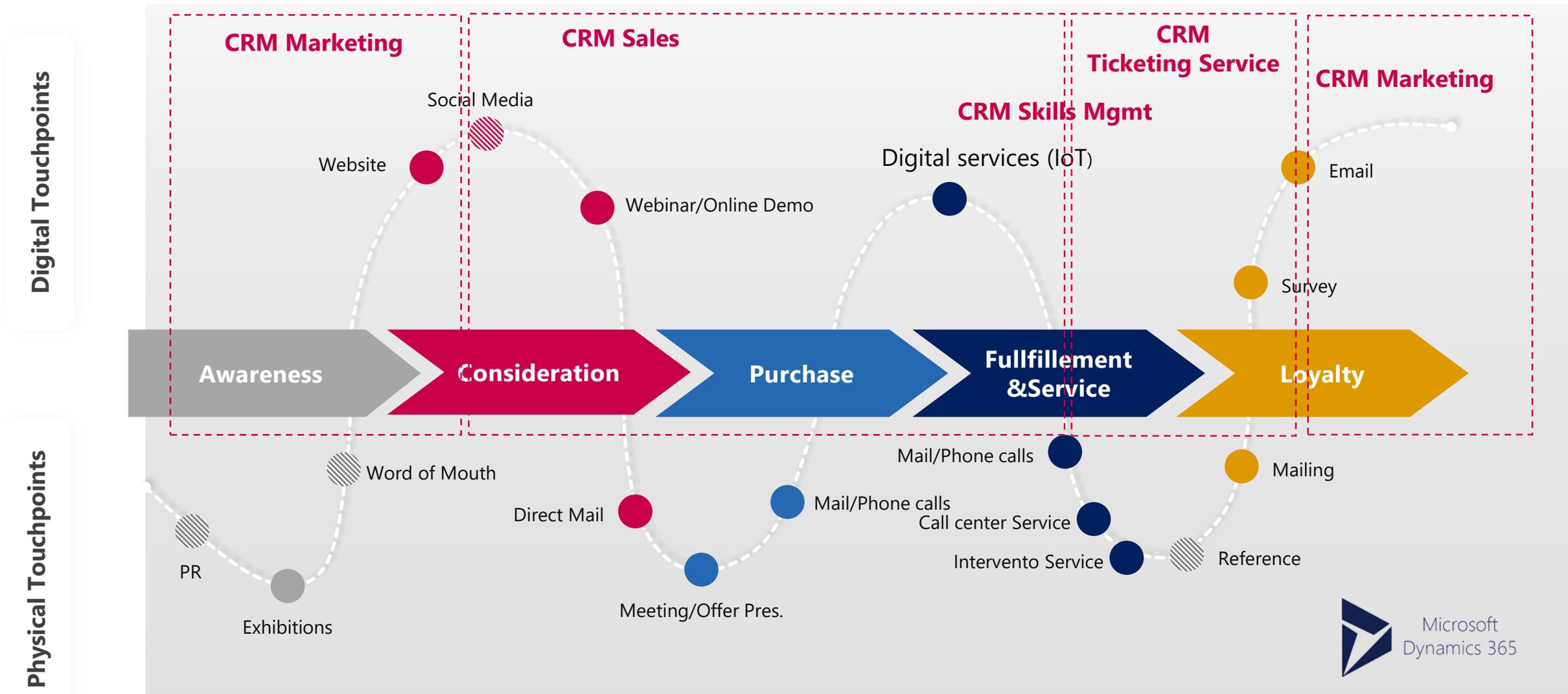
### Tecnologie abilitanti:

- Pimcore (front-end)
- CRM Dynamics 365 (back-end)
- Google Cloud (IoT)
- Azure (orchestrator)
- New eCommerce platform (tbd)

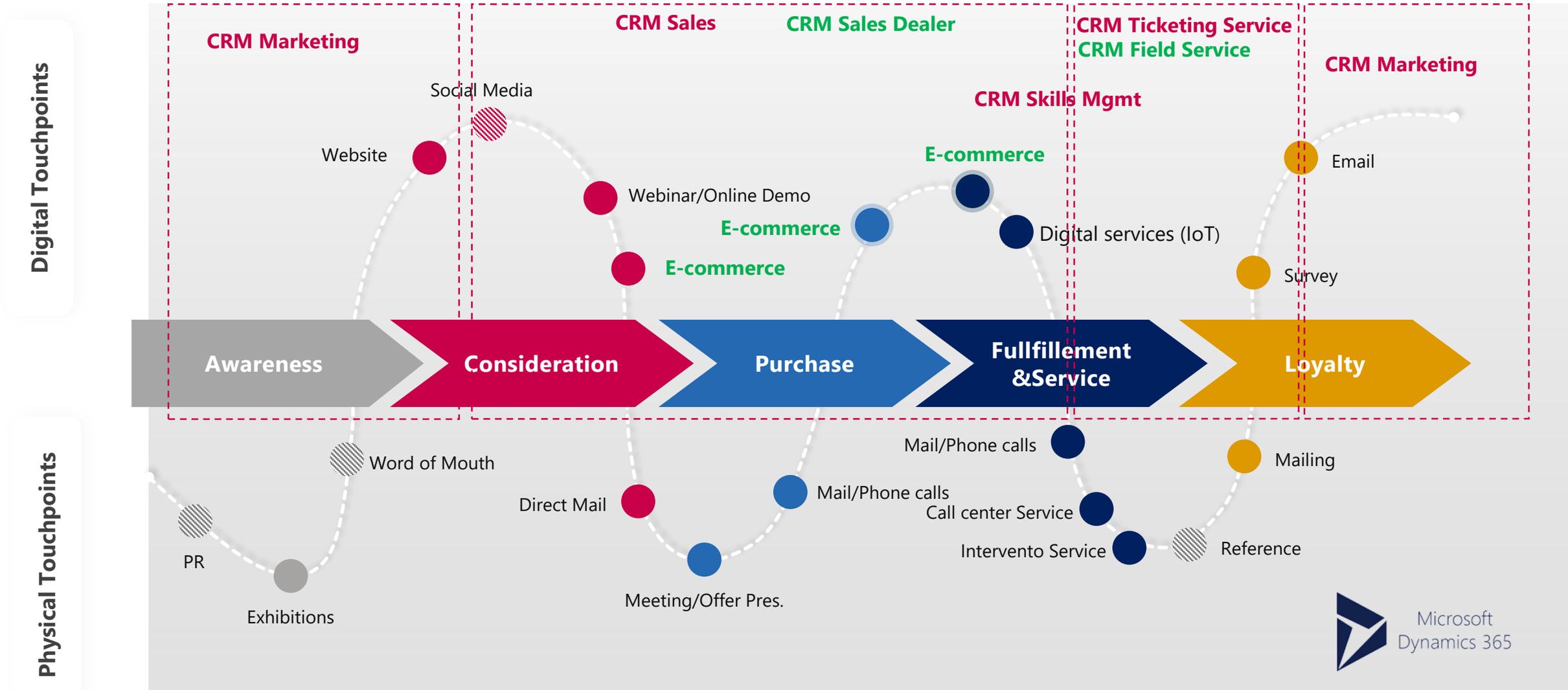
# SCM Group/ Customer Journey Map/ Yesterday...



# SCM Group/ Customer Journey Map/ ...Today...



# SCM Group/ Customer Journey Map/ ...Tomorrow!



## SCM Group/ CRM Adoption: the benefits



- Il **CRM** è l'agente facilitatore per la **Customer Journey**: integrato con altre soluzioni tecnologiche facilita la digitalizzazione dei processi e dei touchpoint, grazie anche alla multicanalità.
- Per il **67%** delle aziende il CRM è un'area consolidata o prioritaria: questo indica dimostra la centralità del Cliente e del Dato, che necessitano risorse dedicate e soluzioni tecnologiche specifiche
- Le aziende che hanno già un CRM sui processi **Post Vendita** e **Field Service (28%)** hanno aumentato l'efficacia e l'efficienza sui Clienti Acquisiti e sulla fidelizzazione



### Benefici per SCM Group:

- Rafforzare l'immagine di innovazione e digitalizzazione dell'azienda
- Migliorare il livello di servizio ai cliente e ai business partner aumentandone la fidelizzazione
- Trasformare il canale digitale come il primo canale per la vendita
- Raddoppiare i ricavi del mondo After Sales
- Gestione flussi Customer Journey e Field Service

# Grazie per l'attenzione.

**Luca Maggiani**

Parts and Business Development Manager

**Michela Zanoni**

E-shop Project Manager

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

 [LifeAtEngineering](https://www.instagram.com/LifeAtEngineering)

 [@EngineeringSpa](https://twitter.com/EngineeringSpa)

 [Engineering Ingegneria Informatica Spa](https://www.linkedin.com/company/Engineering-Ingegneria-Informatica-Spa)

 [gruppo.engineering](https://www.facebook.com/gruppo.engineering)

