

Engineering Enterprise Solutions

Engineering Enterprise Solutions (EES) è il Competence Center di Engineering per disegnare, sviluppare, integrare ed evolvere il digitale attraverso la logica del **best fit technology**.



ENGINEERING ENTERPRISE SOLUTIONS

15 marzo 2022

Osservatorio CRM 7° edizione

1° Speech

- Case study B2B2C
- EES Salesforce



Ezio Granese

Head of Industry of WebResults-EES

2° Speech

- Case study SCM Group
- EES Microsoft



Luca Maggiani

SCM Group Parts and Business
Development Manager



Michela Zanoni

SCM Group E-shop
Project Manager



Gianni Cavazza

Head of FSIS Microsoft Unit,
Engineering Enterprise Solutions

Engineering Enterprise Solutions

Accompagniamo i nostri clienti nella Digital Transformation, integrando la conoscenza delle loro esigenze di business verticali, del mercato di riferimento e le Soluzioni dei principali Software Vendor.

Il Centro di Competenza è focalizzato sulle soluzioni per la gestione dei processi aziendali forniti da Software Vendor quali SAP, Microsoft, Oracle e Salesforce. Guidiamo la trasformazione digitale delle Aziende, dalla definizione iniziale della strategia fino all'implementazione della tecnologia più adatta, grazie a competenze di processo trasversali, alla consolidata expertise in diversi settori.

APPROCCIO DIGITAL2EVOLVE

Aiutiamo le Aziende a evolversi verso **l'Intelligent Composable Business**, grazie alla conoscenza dei processi uniti all'utilizzo delle tecnologie.

ASSET STRATEGICI

Rispondiamo a ogni esigenza dalla **consulenza operativa**, passando per un Approccio Hybrid e garantendo la piena capacità esecutiva dei progetti.

STRUMENTI ABILITANTI

Agiamo in modalità **ibrida**, sfruttando sia lo standard delle Suite Digitali sia i servizi intelligenti delle piattaforme cloud (PAAS).

LIFECYCLE MANAGEMENT

Garantiamo la **continuità** del business e costante **miglioramento** dei processi grazie a servizi strutturati di AM a catalogo.



**Copertura
Globale**



1.600+
Consulenti
nel mondo



**Partner
Qualificato**



1.000+
Progetti
nel mondo

What Value for our Customers?



WebResults / Salesforce Platinum Partner

Evolviamo i sistemi CRM integrando Salesforce e altre soluzioni, le nostre metodologie e la profonda conoscenza dei processi core dei nostri clienti.

Come Salesforce Summit Partner, offriamo servizi IT cloud e siamo specializzati nell'integrazione delle soluzioni sviluppate sulla piattaforma Salesforce per supportare i processi di vendita, marketing e assistenza clienti.



300+

Consulenti nel mondo



400+

Progetti nel mondo



20+

Anni di esperienza



400+

Certificazioni Salesforce



Global
Delivery



Le nostre certificazioni

- Marketing Cloud & Pardot
- Sales Cloud & CPQ Specialists
- Service Cloud & Field Service Cloud
- Experience Cloud & Commerce Cloud
- Mulesoft, Vlocity, Tableau



Smart Energy
& Utilities



Digital Media
& Communication



Augmented
City



Smart
Transportation



Digital
Finance



Digital
Industry



Digital Retail
& Fashion



Smart
Government



E-Health

WebResults / What we do

Data based suite

I dati sono le fondamenta su cui costruire strategie ed operatività.

Ecco perché la suite Salesforce combinata con la nostra expertise crea delle soluzioni standard.

CRM based Platform

Grazie al CRM i nostri clienti sono sempre al centro: questo perché la piattaforma è multifunzionale, in Cloud, agile e permette alla nostra expertise di supportare i clienti al meglio nella Digital Transformation.

Digital Experience

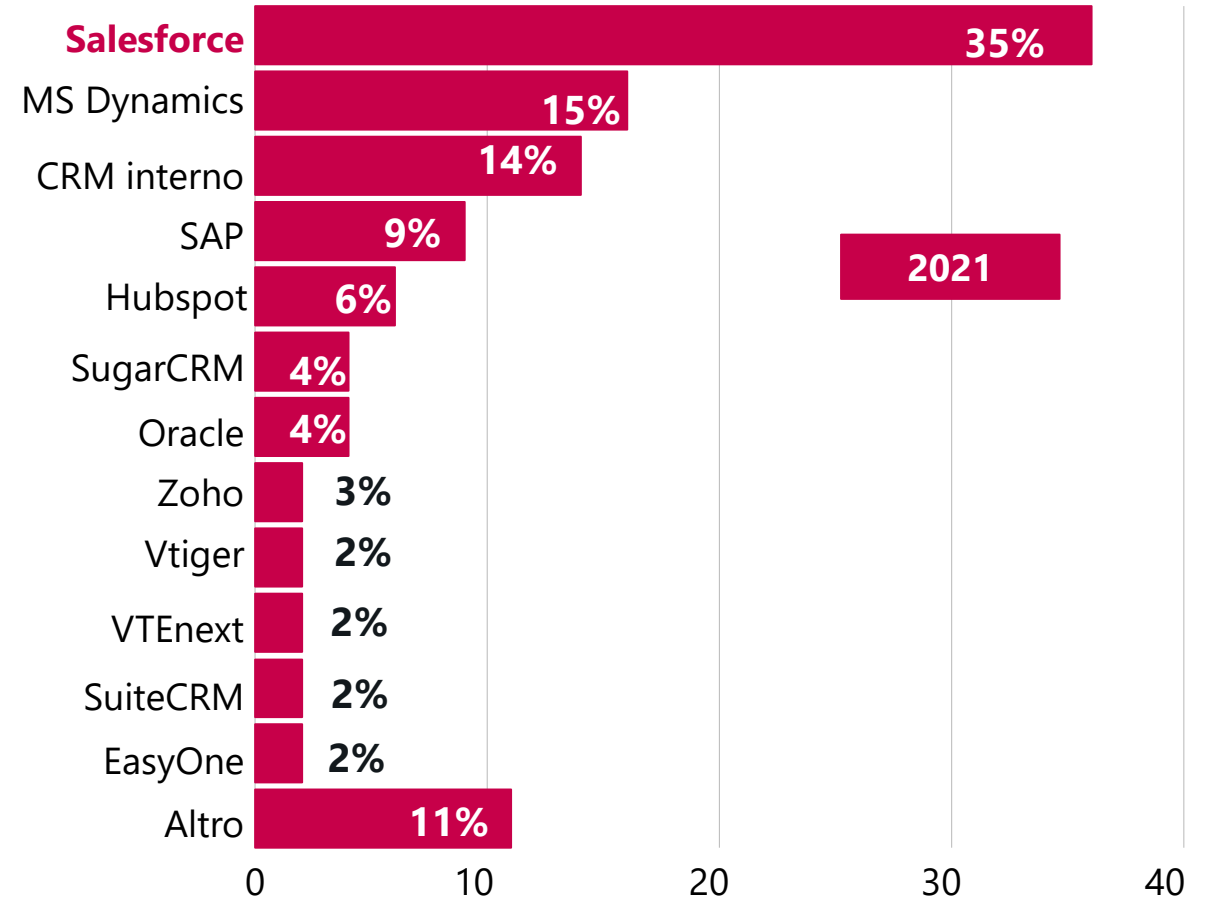
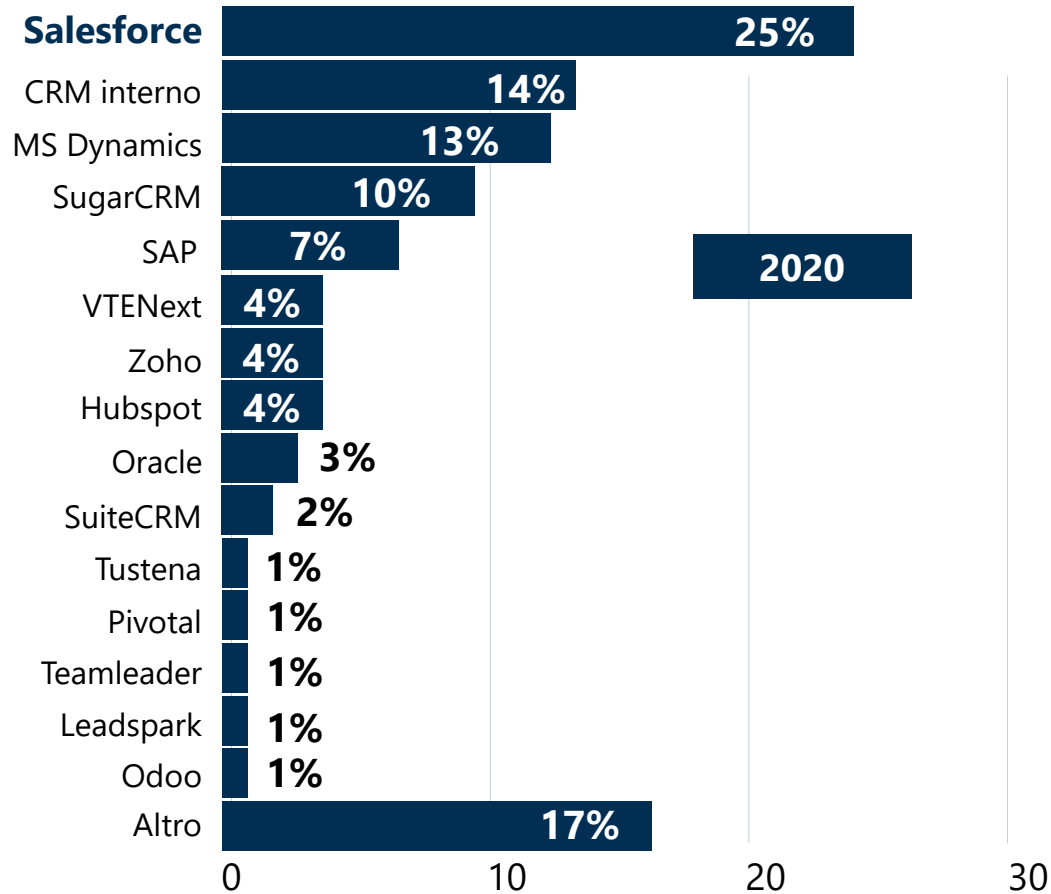
Salesforce garantisce una digital experience a 360° per clienti, fornitori e per tutte le persone coinvolte nel CRM journey. Questo ci consente di migliorare continuamente la piattaforma con dati in tempo reale e attività per aumentare l'efficacia dei processi aziendali.

Digital Ecosystem

Implementiamo soluzioni ibride per accelerare il business dei nostri clienti attraverso ecosistemi digitali intelligenti.

CRM software overview

L'approccio consulenziale di Engineering e la crescita continua di Salesforce hanno contribuito nella valutazione della giusta tecnologia per il nostro cliente.



Fonte dati: Osservatorio CRM 7° edizione



Business Case Study: Salesforce CRM B2B2C

Osservatorio CRM 7° edizione



The Client

Il nostro Cliente è una compagnia di navigazione,

leader nel mercato delle crociere.

È operante su scala internazionale con un'offerta orientata sia ad un target consumer che business e ha sviluppato un nuovo brand extralusso dedicata al lancio di una **innovativa linea di prodotti e servizi**, rivolta ad un segmento di **clientela top di gamma**, esigente e alto spendente.



The Challenges

Identificazione di una strategia dei processi CRM

Per affrontare le nuove sfide di un ambizioso progetto

Customer View di alto livello

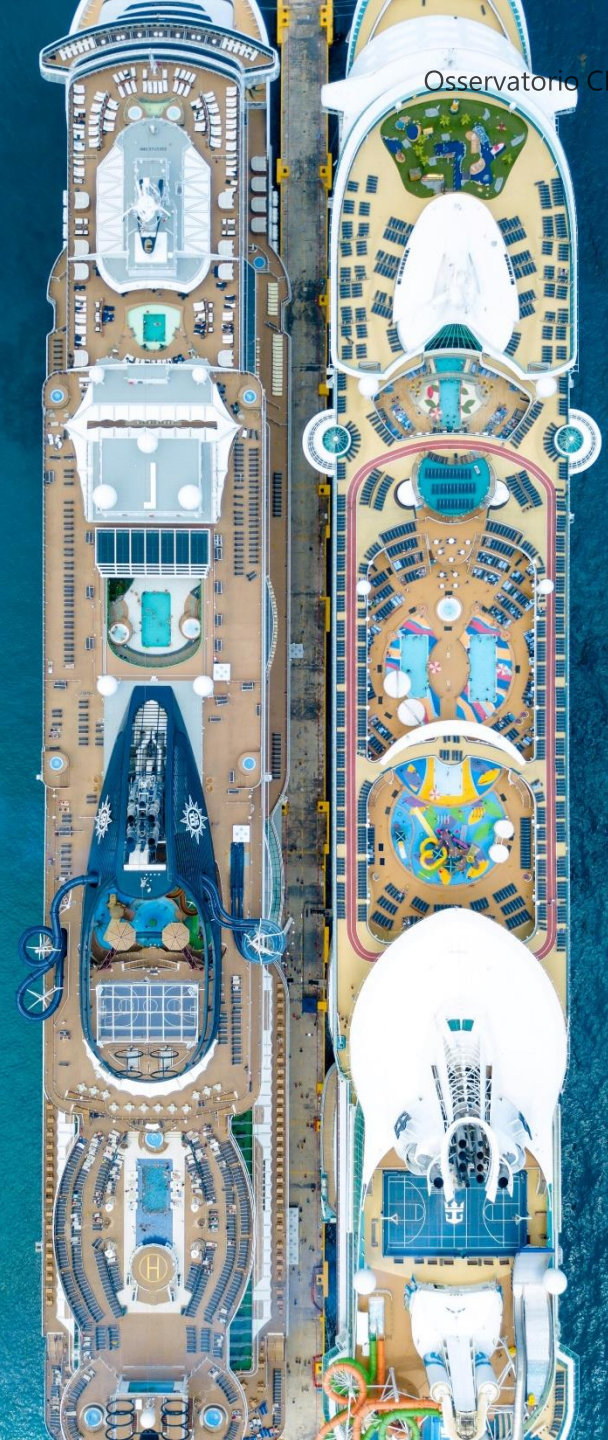
Per una visione a 360° dello storico del cliente in ottica di predittività e fidelizzazione

Supporto dei sistemi applicativi in essere con il nuovo CRM

Per un'esperienza funzionale e offrire al cliente un viaggio di lusso sin dal primo click

Una Customer Journey B2B2C

Per intercettare al meglio i bisogni del cliente



The Solution / Phase 1

In Engineering abbiamo supportato il cliente e strutturato il progetto dalle prime fasi di analisi fino alla definizione di una nuova architettura CRM omnichannel



Interviste al management aziendale

Per **comprendere le esigenze** in termini di processi marketing, customer care e sales



Definizione di una strategia

di breve e medio periodo in **modalità omnichannel**



Disegno e condivisione dei processi

con il top management per una progettazione **tailor made**



Affiancamento del cliente e del nostro technical team

in tutte le attività di **governance progettuale**



Verifica continua della coerenza progettuale

alle **aspettative** del cliente in termini di funzionalità, user experience, KPI, budget

Phase 1 / Processes B2B / B2C mapping

			PRE - JOURNEY			JOURNEY			POST - JOURNEY		
			01. Inspiration	02. Booking	03. Countdown	04. Home to Suite	05. Sea days	05. Destination days	06. Farewell experience	07. Suite to Home	08. Ongoing Relationship
Touchpoints											
Business areas											
Marketing	● ● ●	● ● ○	● ○ ○	● ○ ○	● ○ ○	● ○ ○	● ○ ○	● ○ ○	● ● ○	● ● ●	● ● ●
Sales	● ○ ○	● ● ●	● ○ ○	○ ○ ○	● ● ○	● ● ○	○ ○ ○	○ ○ ○	○ ○ ○	○ ○ ○	● ○ ○
Booking	○ ○ ○	● ● ●	● ○ ○	○ ○ ○	○ ○ ○	○ ○ ○	○ ○ ○	○ ○ ○	○ ○ ○	● ● ○	● ● ○
JSC	● ● ○	● ● ●	● ● ●	● ● ●	● ● ●	● ● ●	● ● ●	● ● ●	● ● ●	● ● ●	● ● ●
CRM Processes	Case mgmt Data Collection & Enrichment Lead generation Lead nurturing Lead mgmt. Analytics & Reporting			Case mgmt Data Collection & Enrichment B2c Booking Workflow B2B Portal Booking ticket Booking Catalogue/ Configuration Analytics & Reporting			Case mgmt Data Collection & Enrichment Feedback mgmt. Welcoming Booking Catalogue/ Configuration Analytics & Reporting			Case mgmt Data Collection & Enrichment	

PRE - JOURNEY			
INSPIRATION B2C			
Touchpoints			
Social Networks Search engines Omnichannel Website			
Online Adv Web pop up			
CRM Processes Case mgmt. Data Collection & Enrichment Lead generation Lead nurturing Lead mgmt. Analytics & Reporting	Business areas Marketing JSC	Dataset Lead registry Email stats Preferences Navigation stats	SalesForce functionalities Campaign Management (SFDC) Marketing Automation (SFMC) Journey Builder (SFMC) Social Studio (SFMC) Audience Studio (SFMC) Advertising Studio (SFMC) Service Cloud Voice Email Studio (SFMC) Mobile Studio (SFMC) Web Studio (SFMC)

* In bold available functionalities



The Solution / Phase 2

Le nostre competenze e le potenzialità di Salesforce hanno fornito la visione centralizzata di tutti i dati customer del nostro cliente, l'aggiornamento real time, e una loro predittività.



Finalizzazione dell'architettura tecnologica

grazie al nostro **know-how** della tecnologia e delle strategie Salesforce



Implementazione di un sistema di gestione dei dati

più efficace e **olistico** in grado di organizzare fino a 1000 notifiche settimanali



Approccio multicanale

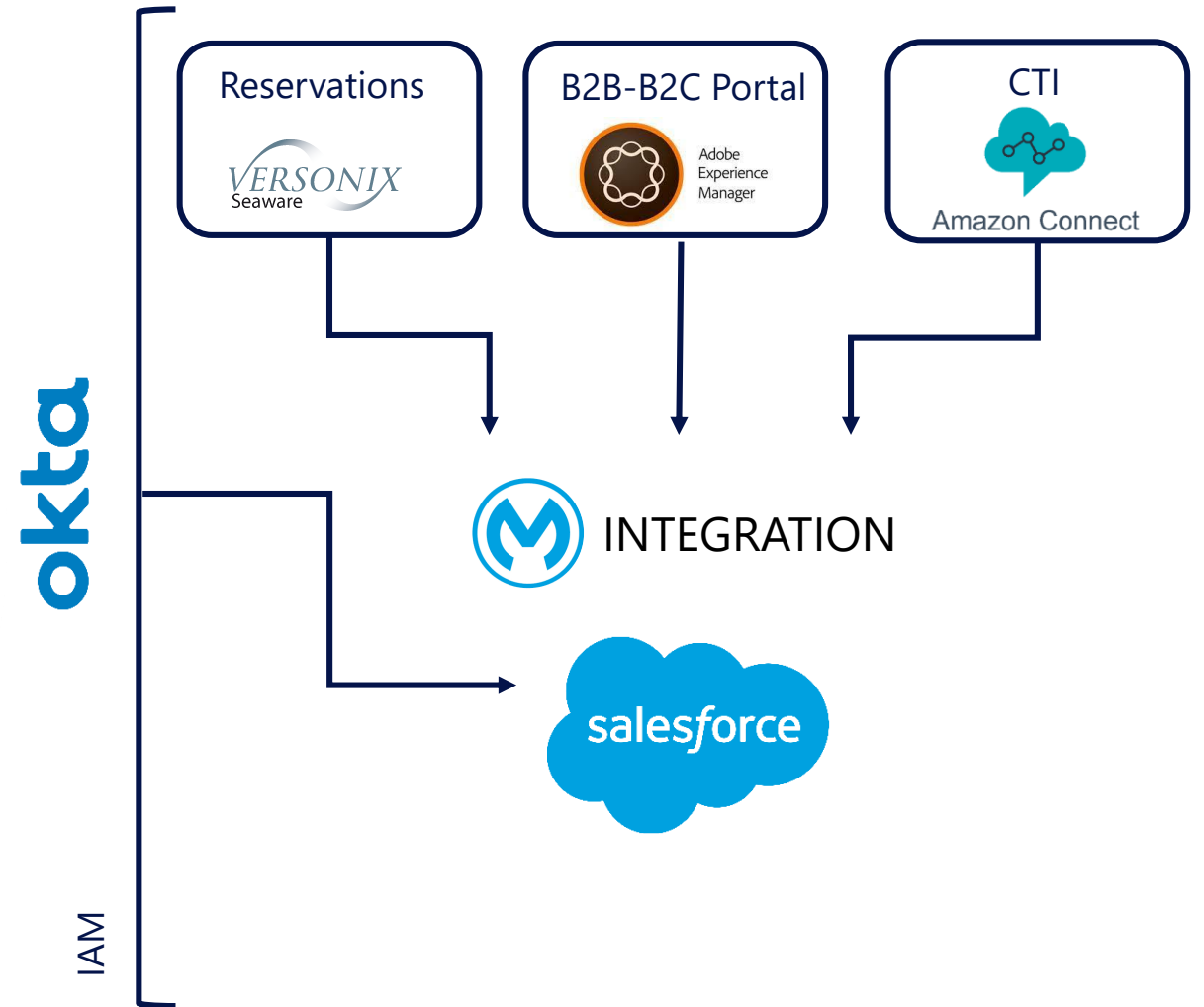
attraverso tutti i principali social network per gestire tutti i touchpoint potenziali e in essere del **customer journey** del cliente



Integrazione continuativa

con i **sistemi applicativi aziendali** preesistenti

Phase 2 / Best fit technology



Phase 2 / Best fit technology



Sales Cloud

- Lead Management
- Opportunity Management
- Account Management
- Contract Lifecycle Management with Conga



Platform

- Roles and profiles
- Custom fields and presentation masks
- Approval Flow and escalation rules
- Deduplication Rules
- Omnichannel
- Data Masking



Service Cloud

- Case Management
- Escalation Processes
- Direct Transactional Communication



Marketing Cloud

- Welcome Campaign
- Transactional Communications

Tecnologie Complementari



Conga

Per la tracciabilità dei contratti con i partner

B2B & B2C / Marketing Campaign Mgmt



SyncCRMUnsubscribe

SUMMARY
✓ 15/11/2021 10:30
LAST SAVED

WORKFLOW
✓ 10 ACTIVITIES
IN 9 STEPS

ACTIVITY
1/3/2022 00:39
STOPPED

STARTING SOURCES

SCHEDULE

ACTIVE

REPEAT: Every 1 day
STARTING: 16/11/2021 00:30
ENDING: Never
TIME ZONE: (GMT+01:00) Amsterdam, Berlin, Bern, Rome, Stockholm, Vienna *
NEXT RUN: 02/03/2022 00:30
[Skip Next Occurrence](#)

Step 1

1.1 Filter
Unsub_Contact ModifiedYesterday

1.2 Filter
Unsub_LeadModifiedYesterday

Step 2

2.1 SQL Query
LastDateUnsubscribed

Step 3

3.1 SQL Query
Unsub_ExtractUnsubContact

Step 4

4.1 SQL Query
Unsub_ExtractUnsubLead

Step 5

5.1 SQL Query
UnsubscribeExportDe

Step 6

6.1 Verification
UnsubscribersSync_PROD

Step 7

7.1 Data Extract
Unsub_ExtractSubscribeSync

Step 8

8.1 File Transfer
Unsub_TransferSubscribeSync

STARTING SOURCE

ANNOTATIONS

Filter

File Drop

Data Extract

Data Factory Utility

File Transfer

Filter

Fire Event

Import File

Import Mobile Contacts

Refresh Group

Refresh Mobile Filtered List

Report Definition

SQL Query

Script

Send Email

Send GroupConnect

Send Push

Send SMS

Verification

Wait

Run Once

Save



B2B & B2C / Marketing Campaign Mgmt / Journey Builder



Journeys Dashboard > Journey
Event Trigger Campaign 1

Version 6 [Refresh] [Undo] [Redo] [Share] [Settings] [New Version] [Pause]

Decision Split

- * Italian
CampaignMember:Contact:PrimaryLanguage__c equal it OR CampaignMember:Lead:Language__c equal it [View]
- * Spanish
CampaignMember:Contact:PrimaryLanguage__c equal es OR CampaignMember:Lead:Language__c equal es [View]
- * French
CampaignMember:Contact:PrimaryLanguage__c equal fr OR CampaignMember:Lead:Language__c equal fr [View]
- * German
CampaignMember:Contact:PrimaryLanguage__c equal de OR CampaignMember:Lead:Language__c equal de [View]
- * English
All remaining people will be sent down this path

Cancel [Close]

```
graph TD; Start(( )) --> D1{?}; D1 --> D2{?}; D2 --> D3{?}; D3 --> D4{?}; D4 --> E1[It_emailB2C-WelcomeEmail]; E1 --> T1[1 day]; T1 --> E2[Exit on day 1 minute 1]; D4 --> E3[Es_emailB2C-WelcomeEmail]; E3 --> T2[1 day]; T2 --> E4[Exit on day 1 minute 1]; D4 --> E5[Fr_emailB2C-WelcomeEmail]; E5 --> T3[1 day]; T3 --> E6[Exit on day 1 minute 1]; D4 --> E7[De_emailB2C-WelcomeEmail]; E7 --> T4[1 day]; T4 --> E8[Exit on day 1 minute 1];
```

Step	Condition / Action	Count
1	emails not null?	188
2	Type	188
3	Is Lead?	156
4	Check Language	154
5	It_emailB2C-WelcomeEmail	1
6	1 day	1
7	Exit on day 1 minute 1	-
8	Es_emailB2C-WelcomeEmail	-
9	1 day	-
10	Exit on day 1 minute 1	-
11	Fr_emailB2C-WelcomeEmail	-
12	1 day	-
13	Exit on day 1 minute 1	-
14	De_emailB2C-WelcomeEmail	1
15	1 day	1
16	Exit on day 1 minute 1	-



B2B & B2C / Marketing Campaign Mgmt / Analytics



Journeys Dashboard > Journey
Event Trigger Campaign 1 >

Version 6 New Version Pause

Email Analytics

Email Analytics

Timeframe
2/22/2022 - 2/28/2022

Email Performance [View Details](#)

Email Delivery & Engagement

Deliveries	
Sent (Total) 118	
Delivered (Total) 117	
99.15%	

18 Unique Clicks	15,38%
96 Unique Opens	82,05%
1 Bounces	0,85%
0 Unsubscribes	0,00%

Activity Performance

Attempted Sends 118	Not Sent 1	Not Sent Rate 0,84%
-------------------------------	----------------------	-------------------------------

```
graph TD; Start(( )) --> Decision1{Has an Active Booking?}; Decision1 -- NO --> Email1[En_emailB2C-WelcomeEmail]; Decision1 -- YES --> Decision2{Check Language}; Decision2 -- Italian --> Email2[It_B2CEmailRo-w5-Email2]; Decision2 -- Spanish --> Email3[Es_B2CEmailRo-w5-Email2]; Decision2 -- French --> Email4[Fr_B2CEmailRo-w5-Email2]; Email1 --> Delay1[1 day]; Email2 --> Delay2[1 day]; Email3 --> Delay3[1 day]; Email4 --> Delay4[1 day]; Delay1 --> Exit1[Exit on day 1 minute 1]; Delay2 --> Exit2[Exit on day 1 minute 1]; Delay3 --> Exit3[Exit on day 1 minute 1]; Delay4 --> Exit4[Exit on day 1 minute 1];
```



What's next?

A settembre 2021 è stato completato il primo rilascio dei processi e delle funzionalità integrate **B2B & B2C** per supportare la fase di «pre journey»

In seguito all'apertura di tutti i canali di vendita con i relativi touchpoint, i prossimi step nella roadmap consistono in:

- Evolvere e arricchire le funzionalità a supporto della fase di pre journey
- Analizzare e implementare processi e funzionalità per la fase di «journey» con i servizi on board integrati in una visione unica del cliente
- Analizzare e implementare processi e funzionalità per la gestione del «post journey» per raccolta feedback e implementazione di strategie di fidelizzazione e advisory.



Grazie per l'attenzione.



Ezio Granese

Head of Industry WebResult-EES



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)