

# Non solo il CRM per i processi di vendita: quando integrare un CPQ

23 GIUGNO 2022



## **Paolo Fiorella**

*Head of CRM & Digital CX Consulting Services  
Engineering Ingegneria Informatica*

# At a Glance



## A GLOBAL COMPANY

**12.000+**  
Associates

**40+**  
Offices around the world

**Global HQ**  
Rome, Italy

**Worldwide**  
Delivery

**Based in**  
EUROPE, NORTH AMERICA,  
LATIN AMERICA

## RESEARCH & INNOVATION

**5**  
Development labs

**70+**  
Live Research Projects

**250+**  
Innovators

**40 Mil €**  
Investments

**450+**  
Data Scientists  
& Researchers

## TRAINING

**IT & Management School**  
«Enrico della Valle»  
Our own Academy

**150k**  
Training  
hours

## ASSETS

**20+**

Companies within the Group

**20+**

Proprietary solutions for all market sectors

**10+**

Cross-BU Competence Centers

**16k+**

Projects in 2019

**4** Data Centers

**10 petabyte**

Data Handled

**21.000**

Servers managed

**250.000**

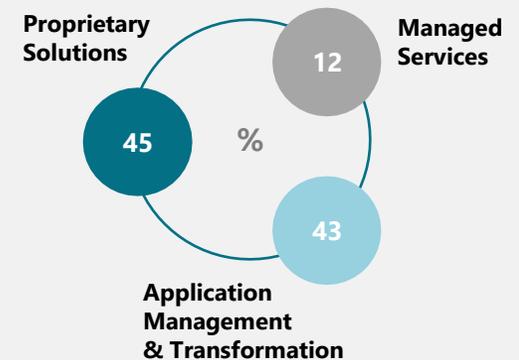
Workplaces managed

**Tier IV**

## WHAT WE DO

**€ 1,285 Bn** FY21

**40+ YEARS** OF CONTINUOUS GROWTH



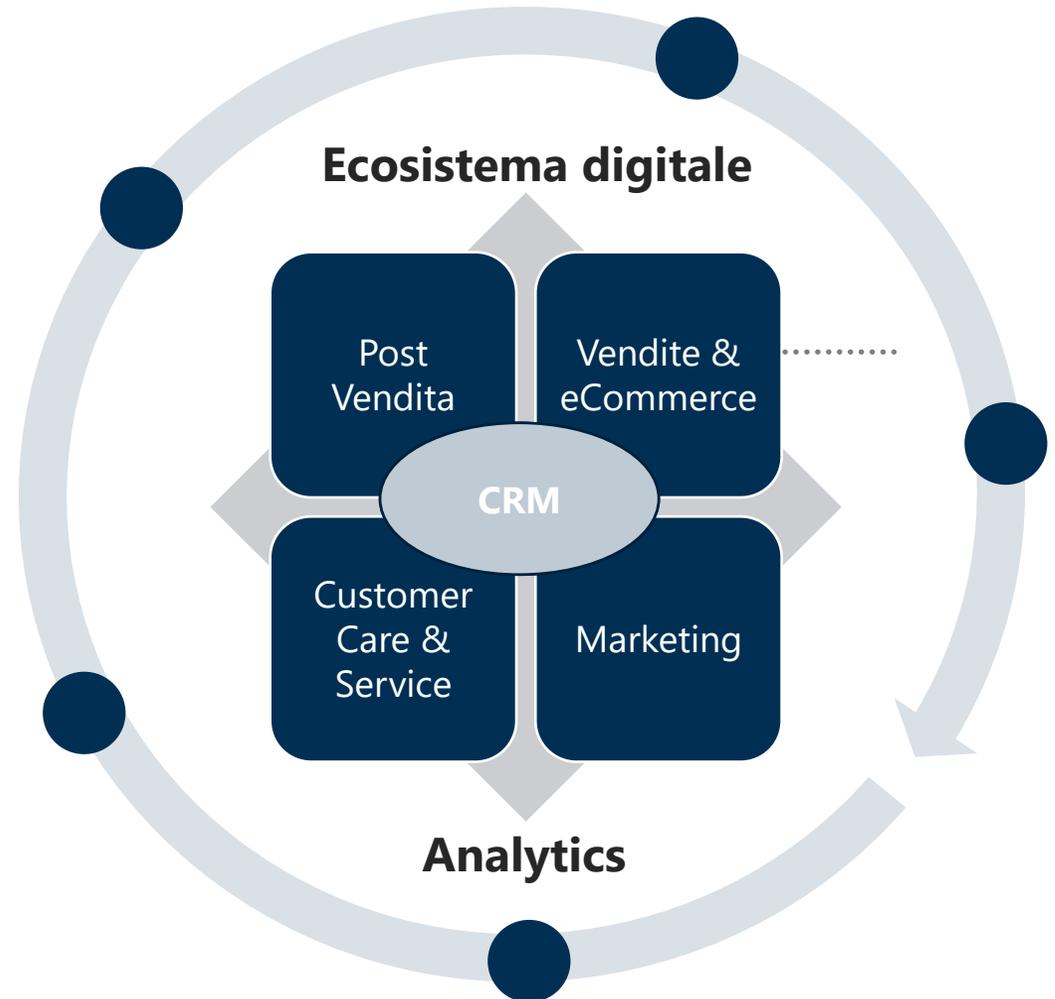
## CRM & Digital CX Consulting Services | *At a glance*

Il nostro team **CRM & Digital CX Consulting** beneficia delle competenze di **Business & Process Consultants**, esperti di marketing relazionale e digitale, professionisti del mondo delle vendite e dei servizi alla clientela, analisti di mercato, innovatori digitali e PMO.

Accompagniamo i nostri clienti in tutte le fasi progettuali, a monte e a valle degli sviluppi tecnici



- Il CRM è un facilitatore della digitalizzazione nella relazione Cliente-Azienda: ma non basta più per essere al passo con i cambiamenti del Customer Journey.
- L'esplosione dei canali digitali, accelerata dalla pandemia, necessita che i Brand reagiscano rapidamente e con una strategia omnichannel.
- Emerge una crescente necessità ma anche l'opportunità di integrare ai software CRM altre piattaforme tecnologiche che facilitino la digitalizzazione dei processi e dei touchpoint Customer-driven, monitorandone l'efficienza e i KPIs.



## Da Suite CRM

(Sales, Marketing, Service)



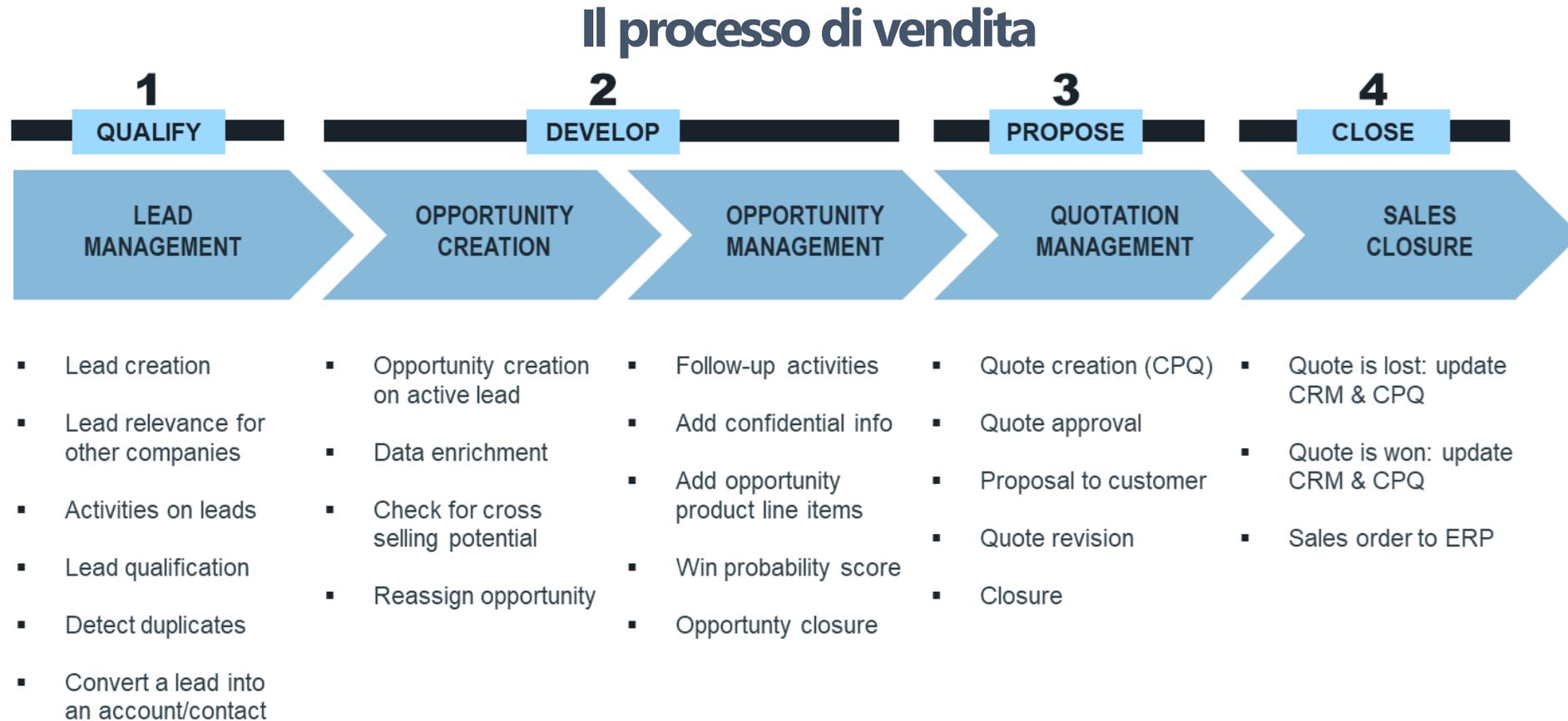
## A Ecosistema CX

(suite CRM, Digital Marketing, CX Services, eCommerce, ecc..)



## Focus sul processo di vendita

Ogni area/processo aziendale ha bisogno di utilizzare **diverse funzionalità** per supportare gli utenti nella loro operatività quotidiana, alcune proprie dei software CRM, altre che necessitano l'**integrazione con altri applicativi digitali**.



# Le tecnologie abilitanti la trasformazione digitale della relazione Cliente-Azienda

Le soluzioni CPQ completano le funzionalità dei sistemi CRM

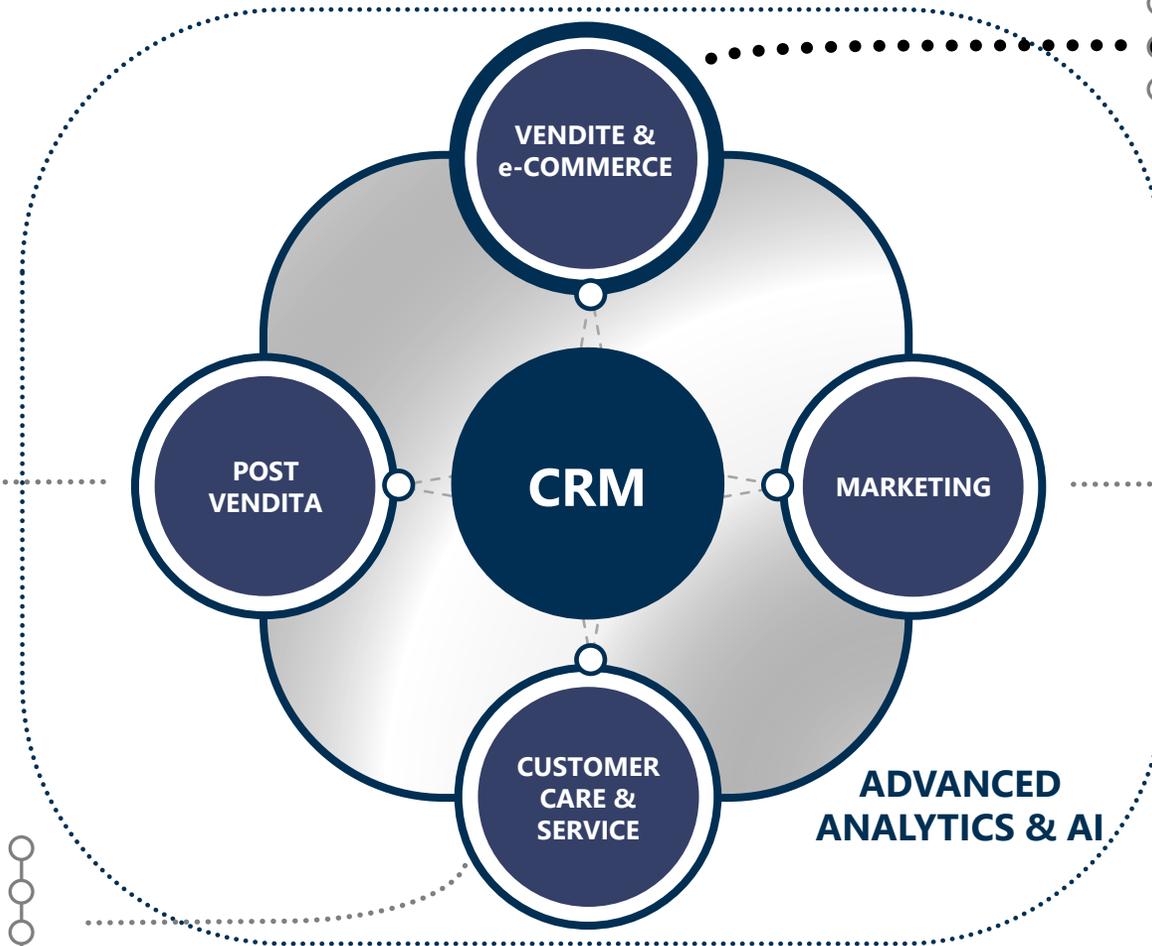
**ATTENZIONE AI SILOS  
DI TECNOLOGIE!**

## CRM | Service & Field Service

- FIELD SERVICE MANAGEMENT
- AR/VR for REMOTE ASSISTANCE
- IOT

## CRM | Service

- CTI & CONTACT CENTER
- CHATBOTS
- CASE MANAGEMENT
- CUSTOMER PORTAL



## CRM | Sales

- CLIENTELING & INTELLIGENT POS
- CPQ SOLUTION**
- eCOMMERCE PLATFORM
  - PIM & DAM
  - PRICE COMPARISON
  - LIVE TV

## CRM | Marketing

- EMAIL MARKETING PLATFORM
- MARKETING AUTOMATION PLATFORM
- SOCIAL CRM
- FIDELITY MANAGEMENT



## Che cos'è un software CPQ?

### CPQ = Configure – Price – Quote

Una soluzione che genera in modo **rapido** ed **accurato preventivi** e **ordini** per prodotti e servizi complessi e configurabili.

Le soluzioni CPQ sono un tassello chiave per il **miglioramento del processo Lead-to-Cash** delle aziende.

<b>Configure</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Processo di vendita automatizzato</b> ed ottimizzato nella configurazione di prodotti/servizi.</li> <li>• <b>Elevata flessibilità</b> nel selezionare e combinare prodotti/servizi che tengano conto di regole aziendali preconfigurate.</li> </ul>
<b>Price</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Prezzi monitorati ed aggiornati</b> continuamente, evitando eventuali rework operativi.</li> <li>• <b>Gestione di sconti/promozioni</b> in linea con le regole imposte dalla strategia aziendale.</li> </ul>
<b>Quote</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Generazione documenti:</b> preventivi, contratti e documentazione di supporto multi-lingue.</li> <li>• Gestione <b>workflow approvativi</b>.</li> </ul>



# Il CPQ deve essere considerato una soluzione complementare al CRM

Il CRM è essenziale per la gestione dei clienti, ma non è sufficiente in termini di supporto del flusso di lavoro commerciale E2E. Un software CPQ offre funzionalità chiave per il Product Mktg e per la Sales Execution, che potenziano i processi relazionali cliente – azienda.

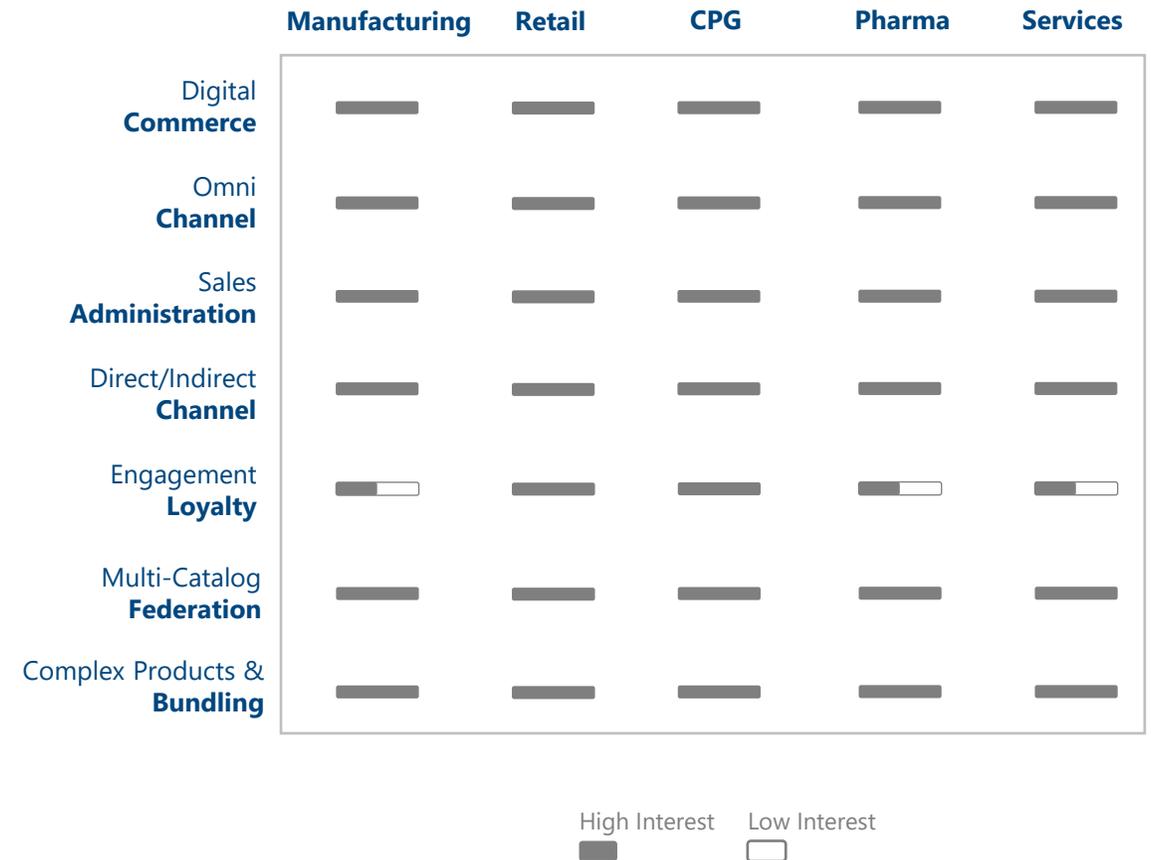


## Uno sguardo ai mercati Verticali

- Manufacturing
- Retail
- Consumer Product Goods
- Pharma
- Services

Dai Retailer al Manufacturing, tutte le aziende devono affrontare la sfida di rimanere competitive in uno scenario di mercato sempre più digitale.

Gli strumenti CPQ si rivolgono e supportano marketing, vendite ed i partner di canale in scenari B2B e B2C.



# CPQ – Mappa delle funzionalità in sintesi



**CONFIGURAZIONE DI PRODOTTI E SERVIZI**



**GENERAZIONE DI PREVENTIVI E MODIFICHE**



**CONVERSIONE DAL PREVENTIVO APPROVATO ALL'ORDINE DI VENDITA**



**GESTIONE DI OPPORTUNITÀ STANDARD / IN BUNDLE**



**WORKFLOW ED APPROVAZIONI ATTRAVERSO REGOLE CHE SEMPLIFICANO E VELOCIZZANO IL PROCESSO**



**ORDERING ASSET-BASED**



**VENDITA GUIDATA CHE UTILIZZA LA CRONOLOGIA DELLE VENDITE PRECEDENTI, DATI CLIENTI, CLUSTER CLIENTI, NONCHÉ SET-UP DI PACCHETTI PRECONFIGURATI**



**AGGIORNAMENTI DI PREZZO IN COERENZA CON REGOLE PREDEFINITE**



**METRICHE PER LA MISURA DELLE PERFORMANCE DI PROCESSO: QUOTE ACCURACY RATE, QUOTE TURNAROUND TIME, QUOTE CONVERSION RATE, SELF-SERVICE QUOTE RATIO.**

## Vantaggi delle soluzioni CPQ

### + RICAVI

Miglioramento della relazione cliente – azienda con potenziali e significative ricadute sulle revenues.

### - TIMING

Riduzione dei tempi di emissione dell'offerta attraverso un processo digitale integrato e collaborativo.

### DOCUMENTAZIONE AUTOMATICA

Generazione automatica preventivi arricchiti da eventuali asset digitali.

### - REWORK

Notevole riduzione del margine di errore conseguente all'adozione di regole predefinite.

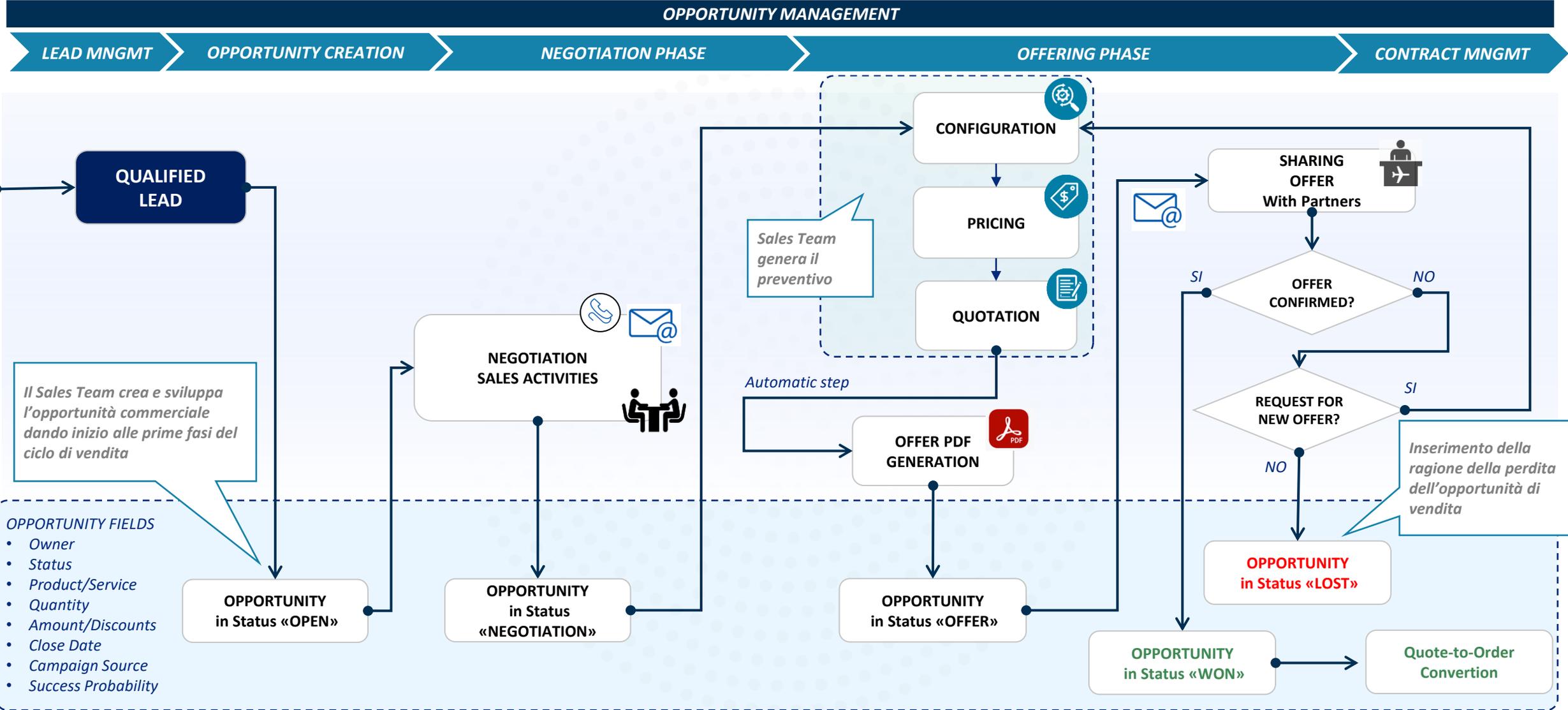
### + EFFICIENZA

Maggiore efficienza grazie ad un processo di vendita guidato.

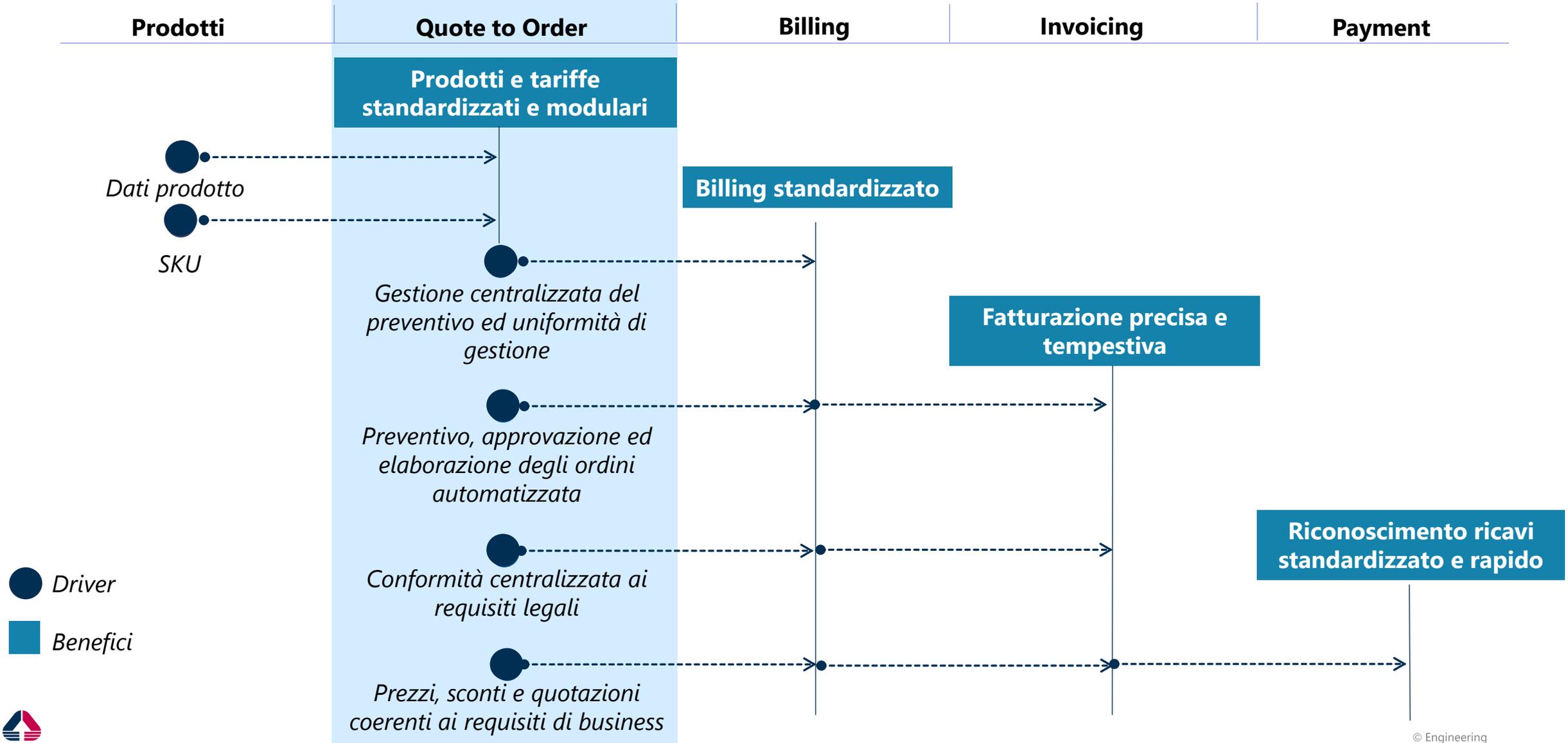
### MONITORAGGIO PERFORMANCE

Controllo delle performance del processo attraverso KPI ed analisi ad hoc.

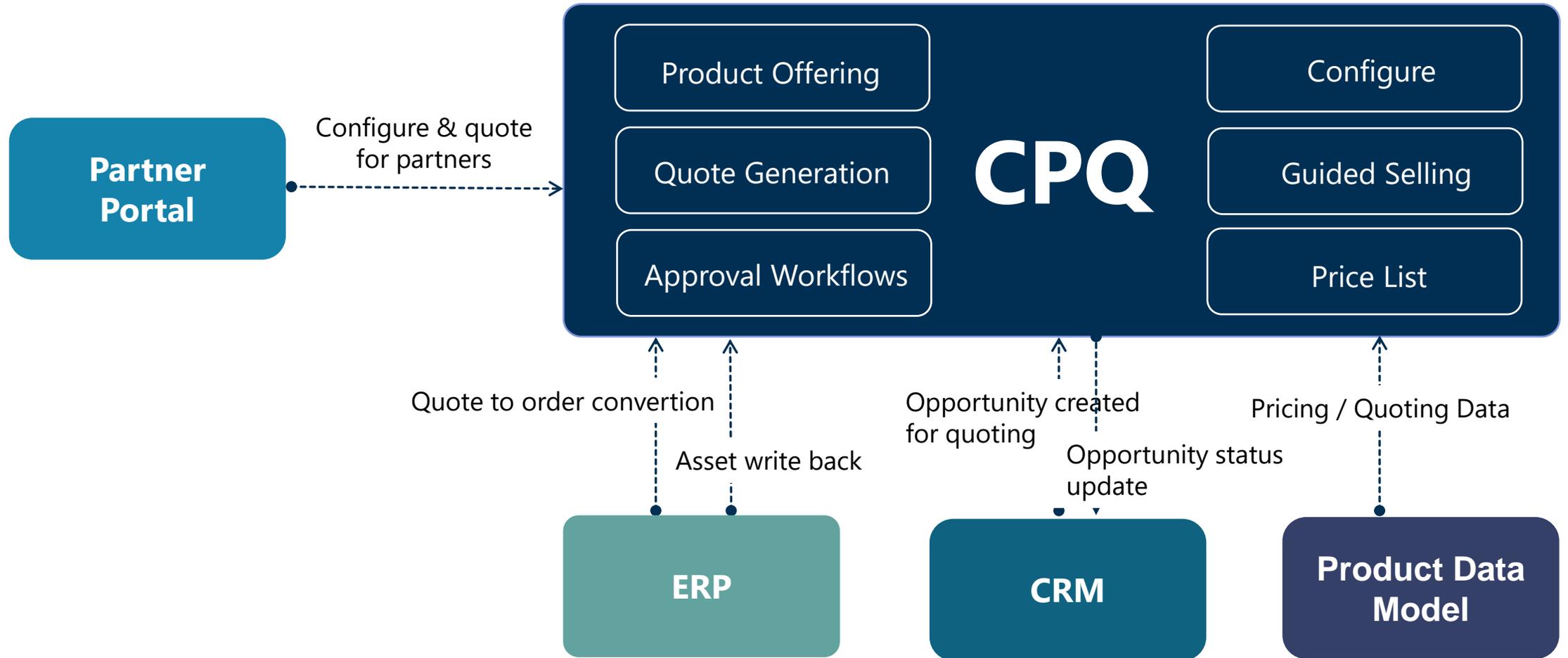
# Processo B2B: esempio



# CPQ - Journey



# CPQ – Architettura ad alto livello



# CPQ – GARTNER MAGIC QUADRANT



# Grazie per l'attenzione



**Paolo Fiorella**

Paolo.fiorella@eng.it



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



[Engineering Ingegneria Informatica SpA](#)



[@EngineeringSpa](#)



[gruppo.engineering](#)



[LifeAtEngineering](#)