



GRUPPO SACE

Company Profile

SACE fornisce inoltre servizi di advisory: consulenza e assistenza durante tutte le fasi dell'attività imprenditoriale per guidare le imprese all'estero.

SACE offre assicurazione del credito, protezione degli investimenti e garanzie contrattuali per imprese che operano sui mercati internazionali

SACE è attiva in oltre 150 paesi, di cui 125 economie emergenti

Dal 2004 Società per Azioni, SACE è partecipata al 100% dal Ministero dell'Economia e delle Finanze.

Nel 2005 il Gruppo SACE ha assicurato operazioni per circa 16 miliardi di euro in tutto il mondo

CRM *Easy Contact*

con SugarCRM™ Enterprise: *Il cliente a portata di klik*

La gestione del Cliente è il perno intorno al quale è stata sviluppata la strategia commerciale dell'azienda, nel 2005-2006 la politica aziendale ha individuato nel Cliente il principale "patrimonio" di SACE.

Con la crescita delle attività di SACE SpA sono emerse nuove necessità di condivisione delle informazioni tra gli agenti, un sistema che consentisse una gestione accurata della clientela e dei rapporti con le persone di riferimento delle imprese.

Al tempo stesso era essenziale poter disporre di tutto il pieno potenziale operativo delle risorse umane impegnate nella Società e quindi adottare i migliori standard di coordinamento tra gli operatori anche attraverso la veicolazione immediata delle "giuste informazioni al momento giusto".

Si rendeva, dunque, necessaria l'implementazione di un sistema di Customer Relationship Management (CRM) come modello per gestire in modo univoco la relazione con la clientela (acquisita o potenziale) ed integrare tutte le informazioni disponibili su Aziende e Controparti, fino ad allora disperse in diversi database aziendali.

Sono state, quindi, intraprese le azioni necessarie che hanno condotto alla selezione della piattaforma **SugarCRM Enterprise** e del fornitore (Mediamind ePortal TECHNOLOGIES) per realizzare il CRM di SACE:

CRM *Easy Contact*

Gli obiettivi

disporre di una base dati unica e condivisa da tutti i canali di contatto con il Cliente;

supportare il Servizio Clienti nella gestione dei contatti inbound e outbound;

gestire il ciclo di vita del Cliente nelle fasi di acquisizione, gestione della sua operatività, eventuale recupero e chiusura della relazione;

mantenere ed incrementare la fedeltà dei Clienti acquisiti e ridurre le perdite di clientela;

aumentare il livello di penetrazione del mercato e acquisire nuovi Clienti;

coordinare e monitorare l'efficienza dei processi commerciali al fine di aumentare il livello di soddisfazione del Cliente.

"Lavorare insieme per soddisfare il Cliente non è mai stato così Easy".

"CRM EasyContact consente la gestione univoca e condivisa delle informazioni sui nostri Clienti. In aggiunta con il CRM siamo in grado di offrire un servizio migliore ai nostri Clienti, con la semplificazione del nostro lavoro.



Le capabilities

Implementazione del modello logico di SACE per la gestione del Cliente: il CRM consente la gestione automatica delle diverse fasi del "ciclo di vita" del Cliente acquisito o potenziale (lead e prospect) e la allocazione del portafoglio.

Organizzazione delle informazioni e gestione dei contatti: attraverso CRM *EasyContact* tutte le Divisioni possono strutturare, reperire e monitorare informazioni utili all'operatività aziendale:

registrare contatti,

analizzare e selezionare la clientela,

recuperare e organizzare informazioni relative alle controparti (banche, aziende, associazioni, ministeri, testate giornalistiche,

coordinare azioni di outbound (inviti ad eventi, invio di newsletters, annual reports,...)

Gestione di Business Opportunity: il CRM consente di segnalare in automatico agli account di competenza possibili opportunità di up-sell o cross-sell su Aziende o altre Controparti censite

Gestione delle Pipeline: il sistema permette di gestire le trattative commerciali (*Pipeline*) consultandone o aggiornandone l'avanzamento (percentuale di successo dell'operazione). Le informazioni relative alle Pipeline sono organizzate in due aree: i) *operativa* disponibile in lettura a tutti gli utenti di CRM; ii) *'note book'* disponibile solo ad un team riservato.

Acquisizione Operazioni e nuovi Clienti dal sistema Industriale: il CRM è integrato con il sistema industriale al fine di acquisire per ciascun cliente i dati di sintesi delle relazioni con SACE: domande, promesse di garanzia, documenti di analisi dell'esportatore.

Campaign Management: Sono state attivate funzionalità a supporto di Campagne Commerciali sui referenti dei Clienti acquisiti o potenziali.

Reporting: sono state rese disponibili funzionalità per elaborare report di sintesi e dettaglio utili a sviluppare analisi di marketing sul portafoglio Clienti e a monitorare l'operatività di SACE relativamente a incontri pianificati o eseguiti, eventi, operazioni, pipeline



I risultati

Il 2006 è stato per il Gruppo SACE un anno di forte crescita, coronato da risultati assolutamente positivi: solo nel primo semestre, l'utile netto ha raggiunto i 542,7 milioni di Euro, segnando un incremento del 15% rispetto allo stesso periodo del 2005.

Fattori determinanti di questa crescita sono stati il forte aumento dei premi lordi consolidati (120,3 milioni di Euro, +85% rispetto al 30 giugno 2005), il risultato tecnico di SACE (381,7 milioni di Euro, +122%) ed il risultato della gestione finanziaria (71,1 milioni di Euro).

Nel 2006 il Gruppo SACE ha ottenuto da Moody's il *rating* Aa2, pari a quello della Repubblica italiana.

SugarCRM

È il più importante applicativo "Open Source" dedicato alla gestione delle relazioni con la clientela "CRM" (customer relationship management), e rappresenta uno strumento innovativo rispetto alle soluzioni convenzionali di CRM.

Le limitazioni dei tradizionali software CRM possono essere riassunte nella mancanza di flessibilità, elevati costi, struttura dei "sorgenti" chiusa, elementi che solitamente determinano il fallimento di più del 70% nell'utilizzo di CRM tradizionali.

SugarCRM rappresenta un prodotto innovativo tecnicamente avanzato: ambiente di sviluppo PHP, Data Base MySQL, server apache e IIS, opera con sistemi operativi server Linux e Windows, installabile su sistemi iseries IBM. Supporta le piattaforme LAMP e WIMP. Integrazione con Data Base standard (Microsoft SQLserver, Linux Mysq, IBM DB2).

Facilmente integrabile con gli ERP e data base già presenti in azienda, con sistemi VoIP (Voice over Internet Protocol), fornisce una piattaforma stabile condivisibile in tutte le aree aziendali ed in grado di soddisfare le esigenze della maggior parte degli utilizzatori.

Grazie alla politica commerciale che vede il prodotto proposto con formule sia "free" che "Pay for use", sono ottenibili importanti economie di scala e con investimenti minimi è possibile ottenere rapidi ritorni ed incrementi dei risultati aziendali.

Mediamind

Partner tecnologico di SugarCRM è in grado di fornire supporto specializzato sia nella consulenza per l'introduzione di metodologie di CRM, sia nel predisporre e personalizzare soluzioni "su misura" per le esigenze del cliente.

Le competenze maturate e le risorse dedicate espressamente per il supporto, l'assistenza e le personalizzazioni del prodotto SUGARCRM, sono gli elementi qualificanti delle proposte e delle attività offerte.

