

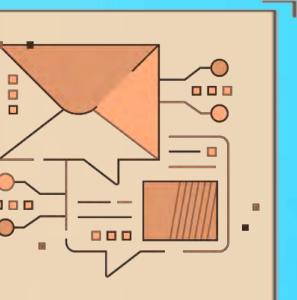
Help & Update your CRM

26 novembre 2020

Flora Gitti – flora.gitti@eos-solutions.it

Mauro Manforti – mauro.manforti@eos-solutions.it

Marco Planchestainer – marco.planchestainer@eos-solutions.it



Speaker



Flora Gitti
Sales Manager Customer base



Mauro Maniforti
CRM Delivery Manager



Marco Planchestainer
Sales Manager Delivery

Agenda

01 EOS Dynamics 365 Platform: la base sui cui costruire il CRM

02 Novità di EOS Platform nel 2020

03 Help Desk per Dynamics 365

04 EOS e Kingswaysoft





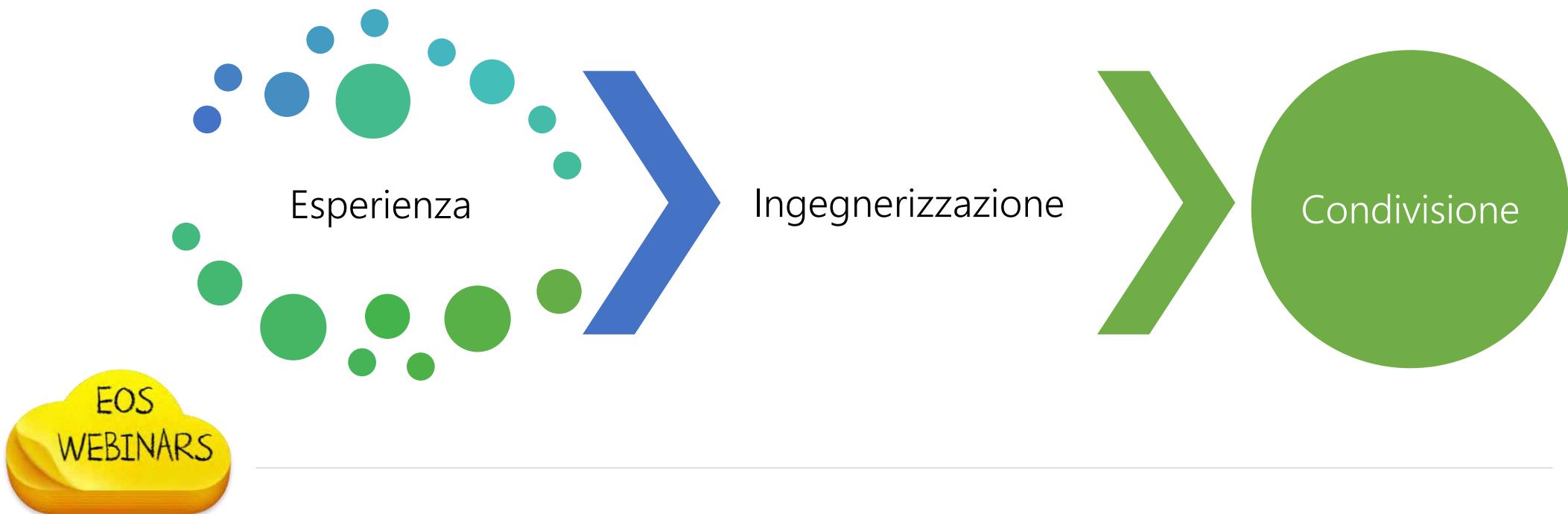
EOS Dynamics 365 Platform: la base sui cui costruire il tuo CRM



Cos'è?

Una collezione di funzionalità che estendono Dynamics 365

- Gestione della Relazione
- Vendite
- Customer Service
- Integrazione con ERP (NAV/BC e altri)
- Monitor di adozione



Gestione della relazione

Focus sugli influenzatori del business e sulle attività di relazione

- Classificazione dell'appuntamento (Tipo appuntamento, Azioni, Esiti)
- Profilazione avanzata
- Team Planner
- Rapporto di contatto (Visit report, Meeting Minute)
- Metriche di attività (es. giorni trascorsi dall'ultimo appuntamento, chiamata, email)
- ... e molto altro

ADVANCED PROFILING



QUESTIONS

01 - Info Azienda

Numero di dipendenti: 80

Diametria: Innovativa

Come sta performando il mercato dell'azienda? Questa informazione potrebbe avere impatto sulle nostre performance nei confronti dell'azienda.

02 - Contesto dell'azienda

Situazione del mercato: In espansione

Concorrenti nel mercato del cliente: Numerosi e aggressivi

03 - Sensazioni sulla persona

Tipo di persona: Blu

Attaccamento: Assertivo

04 - Sensazione sul potenziale

Volumi futuri di acquisto: In aumento

05 - BANT prossima opportunità

Budget:

Autot:

Need:

Time:

RELATIONSHIP

| Ultimo contatto | Data | Days Since Last |
|-------------------------|------------|-----------------|
| Last Appointment | 23/10/2020 | 26 |
| Last Inbound Email | — | — |
| Last Outbound Email | 16/11/2020 | 2 |
| Last Inbound PhoneCall | 28/08/2019 | 600 |
| Last Outbound PhoneCall | 17/11/2020 | 600 |
| Last Activity | 17/11/2020 | 1 |





A KUMAVISION GROUP COMPANY

Vendite

Focus sul processo di prevendita dalla LEAD alla proposta d'ordine

- Deal Categories (tipologie di vendita con creazione automatica delle righe prodotto)
- Gestione richieste (preventivo a fornitore, modifiche tecniche, ecc.)
- Attribuzione probabilità all'opportunità e calcolo pipeline di vendita «pesata»
- Controllo marginalità nelle righe di offerta e autorizzazione prezzo in deroga
- ... e molto altro



Customer Service

Supportare i clienti dopo la vendita. Fidelizzazione e nuovi ricavi

- Ambiti di servizio e instradamento automatico delle richieste (Case) al team di supporto
- Intervalli di lavoro e responsabilità. Calcolo dei tempi netti di lavorazione di ogni richiesta
- Tracking del tempo di prima reazione per ogni Case
- Calcolo dei tempi netti dei KPI di TTA e TTR (Tempo presa in carico, Tempo Risoluzione)
- Calcolo dell'indice di priorità del Case (per cliente, priorità, contratto e tempo che scorre)
- ... e molto altro

| Reaction | | |
|--|------------------|-------|
| <input type="checkbox"/> Worked On | 24/07/2020 | 10:45 |
| Last updated: | 17/11/2020 11:19 | |
| <input type="checkbox"/> First Outbound Email On | 22/07/2020 | 18:24 |
| Last updated: | 17/11/2020 11:19 | |
| <input type="checkbox"/> First Reaction On | 22/07/2020 | 18:24 |

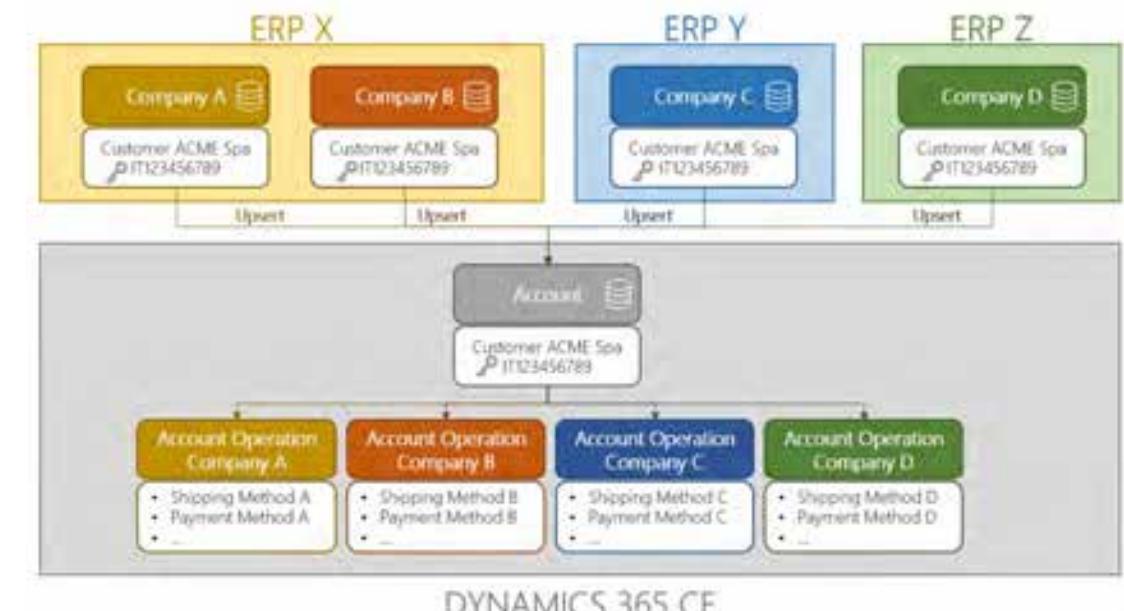
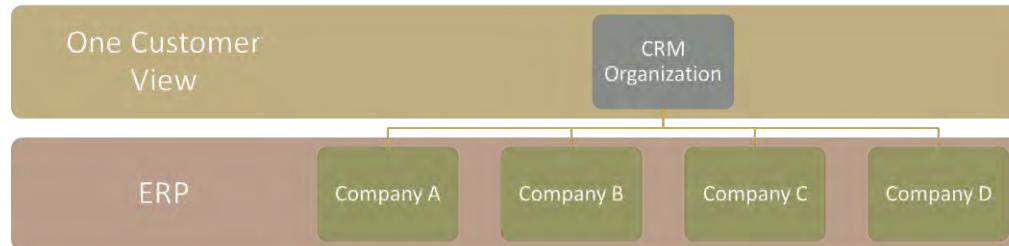
| First Response KPI | | |
|---|------------|--|
| <input type="checkbox"/> First Response Sent | Yes | |
| <input type="checkbox"/> First Response By Kpi Duration | 120 | |
| <input type="checkbox"/> First Response Working Minutes | 43 | |
| First Response Date | 21/08/2020 | |
| | 11:06 | |

| Working Intervals | | | | | | |
|---|-------------------------|-----------------|------------------|------------------------------------|---------------------------------|----|
| <input checked="" type="checkbox"/> Start | 04/03/2020 11:26 | End | 04/03/2020 12:00 | <input type="checkbox"/> Is Recent | <input type="checkbox"/> Status | |
| | | | | No | In Progress | 34 |
| | | | | No | Waiting for Details | 0 |
| | | | | No | On Hold | 7 |
| | | | | No | Problem Solved | 1 |
| 1 - 4 of 1,0 selected | | | | | | |
| Refresh | New Case Working Int... | Working Minutes | 34 | 34 | | |
| | | Working Minutes | 34 | 34 | | |

Integrazione con l'ERP

Alimentare il «Customer Data Hub»

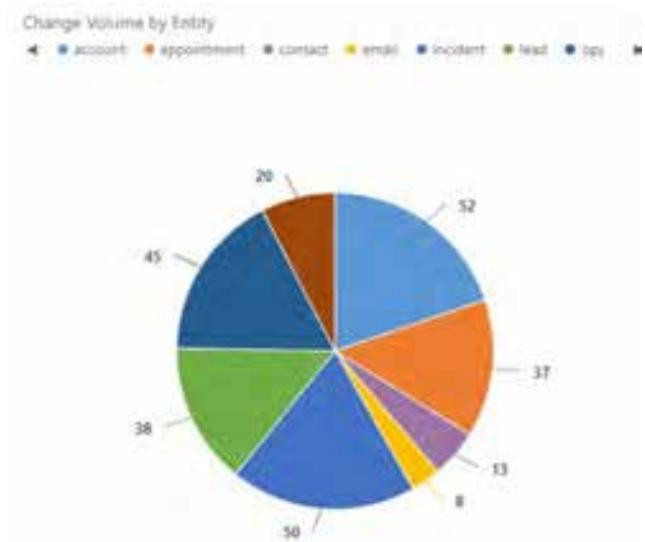
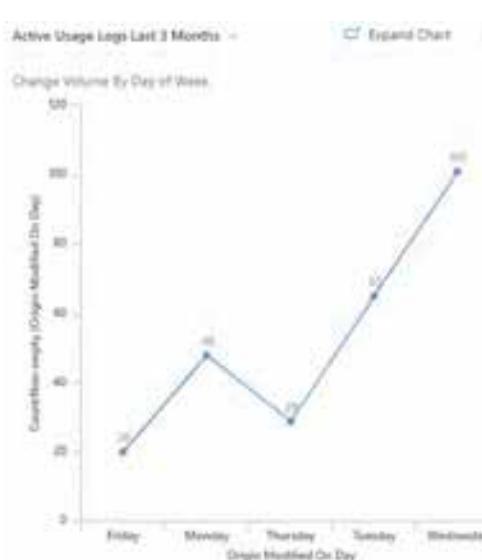
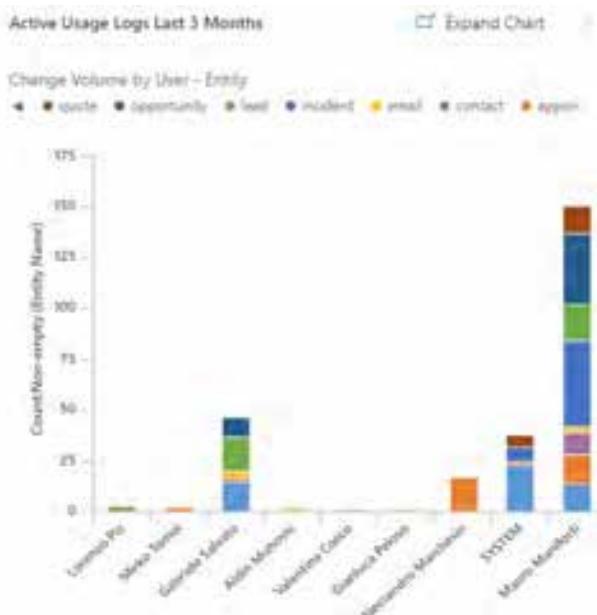
- Tabelle comuni con ERP
- Architettura «Singola Organizzazione CRM – Multiple Companies ERP»
- Unificazione del cliente (Vista a 360° anche se servito da diverse aziende del gruppo)
- Accesso diretto senza replica di dati ai listini dell'ERP
- ... e molto altro



Monitor di adozione

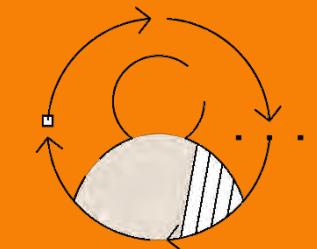
Capire se i nostri utenti utilizzano il sistema

- Raccolta dati di utilizzo del sistema preconfigurato per le entities principali
 - Chi, quando, quanto sta utilizzando e per fare cosa
 - Analisi tramite specifici cruscotti
 - Estendibile per monitorare entità personalizzate
 - Misurazione della «Velocità» dei processi (es. processo di vendita. Durata media in ogni stage per capire i colli di bottiglia)





Novità di EOS Platform nel 2020

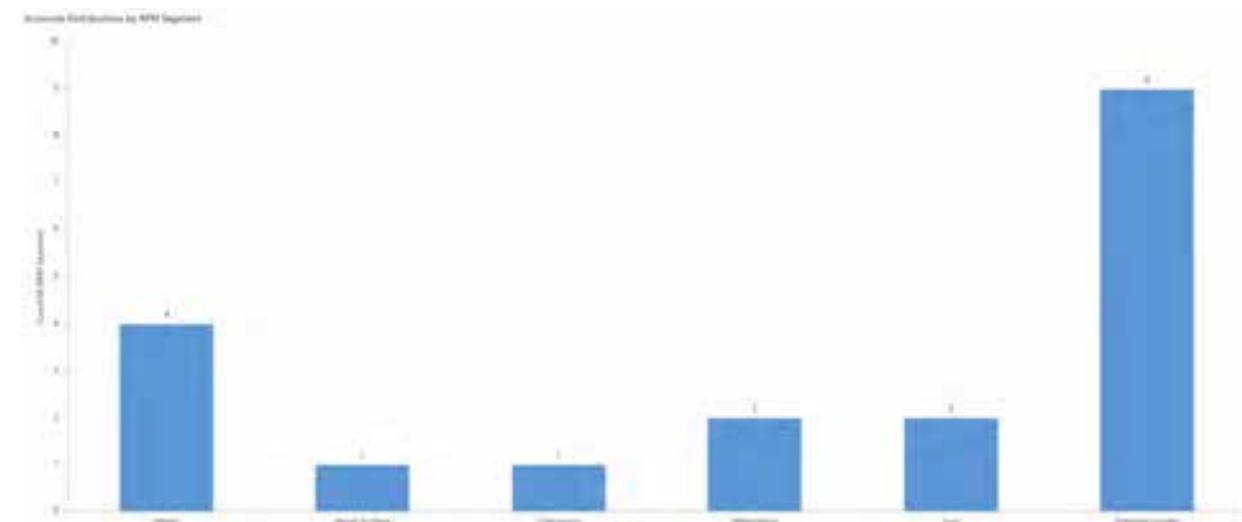


Gestione della relazione

Analisi RFM (Recency, Frequency, Monetary Value)

- Capire il comportamento di acquisto del cliente
- Classificarlo rispetto agli altri clienti
- Segmentarlo in 11 gruppi per poter gestire la relazione, la comunicazione e la pressione commerciale

| Customer Segment | Recency Score Range | Frequency & Monetary Combined Score Range |
|-----------------------------|---------------------|---|
| Champions | 4-5 | 4-5 |
| Lost Customers | 2-5 | 3-5 |
| Potential Loyalty | 3-5 | 1-2 |
| Recent Customers | 4-5 | 0-1 |
| Promising | 3-4 | 0-1 |
| Customers Needing Attention | 2-3 | 2-3 |
| About To Sleep | 2-3 | 0-2 |
| At Risk | 0-2 | 2-5 |
| Can't Lose Them | 0-1 | 4-5 |
| Hibernating | 1-2 | 1-2 |
| Lost | 0-2 | 0-2 |



RFM

| | | | |
|--------------------|----------------|----------------------|------------|
| Last Purchase Date | 16/11/2020 | RFM Score | 555 |
| Recency | 2 | Recency Score | 5 |
| Frequency | 7 | Frequency Score | 5 |
| Monetary Value | 4.240.954,00 € | Monetary Value Score | 5 |
| Average Deal Size | 605.850,57 € | Organization | My Company |



Customer Service

Troubleshooting

- Classificare il problema sul Case
- Relazionare informazioni e casi simili
- Analizzare la storia per migliorare

The screenshot shows the EOS Platform Case interface for a case titled "Help with unit overheating". The "Troubleshooting" tab is selected. The interface is divided into several sections:

- Condition:** IRIS Condition: Intermittently.
- Symptom:** IRIS Symptom Area: Communication; IRIS Symptom Type: Noise; IRIS Symptom Code: Abnormal noise.
- Section:** IRIS Section Area: Small Appliances; IRIS Section Type: Data operation- and PC-related; IRIS Section Code: Firmware.
- Defect:** IRIS Defect Area: Electrical; IRIS Defect Code: Bad earth connection.
- Repair:** IRIS Repair Category: COST ESTIMATION; IRIS Repair: Product upgrade (on request).

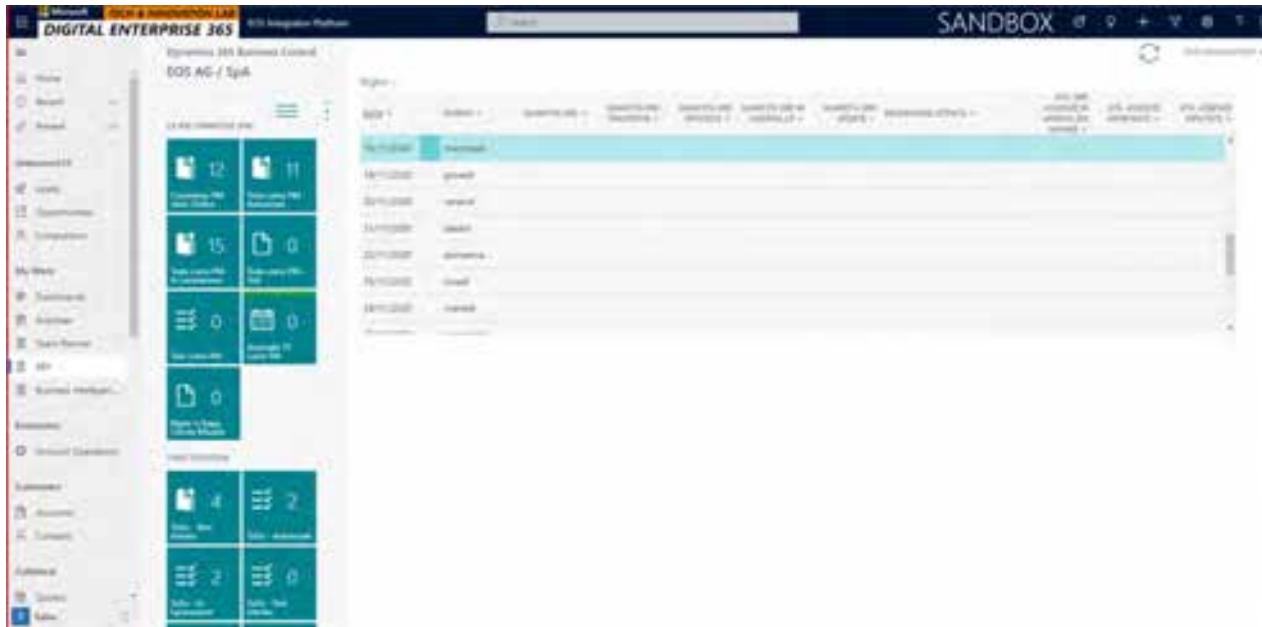
At the top, there is a navigation bar with steps: Identify (red dot), Research (4 Mo), Resolve, Work Order, Schedule Work Order, and Close Work Order. The top right shows case details: 98.260 (Calculated Priority), 23/10/2019 12:21 (Created On), In Progress (Status), and Mauro Maniberti (Owner). A "Case to Work Order" button is also present.



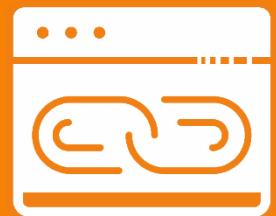
Integrazione

Integrazione dell'interfaccia utente all'interno di Dynamics 365

- L'intero ERP «dentro» il CRM
- Sfrutta l'interfaccia Web di entrambi i sistemi
- Single-sign-on (se configurato tramite Azure AD)
- Parti (pagine) specifiche con accesso diretto al dato collegato (Cliente, Prodotto, Offerta)
- Stesso tipo di integrazione anche per la Business Intelligence
- L'integrazione consente virtualmente l'integrazione di ogni sito web



Novità di Dynamics 365 Wave 2 2020



Nuova ricerca per rilevanza

Microsoft TECH & INNOVATION LAB **DIGITAL ENTERPRISE 365** EOS Platform Customer Service Hub

SANDBOX ⌂ ⌂ + ⌂ ? ⌂

Search results

Top results Accounts (3) Cases (47) Opportunities (16) Contacts (5)

Did you find what you were looking for? Yes No

Accounts

- ACME
- Acme Srl
- Acme Srl
- FFG Europe & Americas Jobs SPA

Contacts

- Cameron Roth

Show more results

Filters

Owner

- Mauro Mandolfi (Me) (54)
- Valentina Cocco (11)
- Gianluca Pelosi (1)
- Adriano Ferretti (1)

Modified On

From: Oldest To: Latest

Created On

From: Oldest To: Latest

Search results

Top results Accounts (3) Cases (47) Opportunities (16) Contacts (5)

Did you find what you were looking for? Yes No

Accounts

| Account Name | Account Number | Primary Contact |
|--------------|----------------|-----------------|
| ACME | K01527 | Adrienne M. |

Show more

Cases

| Case Title | Case Number | Customer | Case Type | Priority | Created On |
|----------------------------|------------------|----------|-----------------|----------|------------------|
| Help with unit overheating | CAS-01023-09X3T4 | ACME | Support Request | Normal | 23/10/2019 12:21 |

Show more

Opportunities

| Topic | Potential Customer | Est. Revenue | Est. Close Date |
|--------------------------------|--------------------|--------------|-----------------|
| Bigletteria Cosmogarden | ACME | 200 | |
| New African Plant | ACME | 100000 | 28/02/2019 |
| Gärtnerei Antrückung | ACME | 8000 | 31/10/2019 |
| Manutenzione motore principale | ACME | | |
| Linea CCC | ACME | 7004 | 31/03/2020 |

EOS solutions
A KUMAVISION GROUP COMPANY

Field Service - Ispezioni

Inspection

✓ Mark Complete

Inspection
Work Order Service Task

[General](#) [Service Task Relates To](#) [Other](#) [Notes](#) [Related](#)

Assembly Line Belt Status

Check the transportation belt effectiveness

* Required

1. Speed is between 1 and 1.4 m/sec.?

Yes

Yes but with some peak till 1.5

2. How does it looks like?

3. Temperature after 10 min. of work:

Less than or equal to 30 °C

Between 30 °C and 50 °C

More than 50 °C

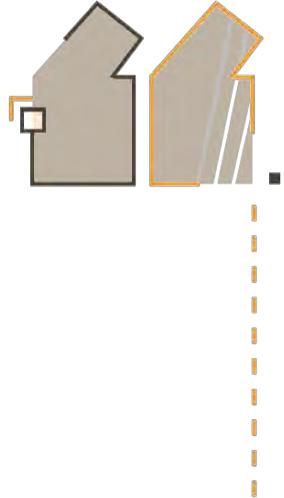




Help your CRM



Help your CRM



«Help your CRM» è il nuovo servizio che nasce dalla richiesta dei nostri clienti di avere, anche per quanto riguarda Dynamics 365 (CRM), una risposta pronta ed in tempi certi alle chiamate di assistenza.

Questo servizio completa l'offerta EOS in termini di supporto al processo di digitalizzazione dei propri clienti.



Envision



Analyse



Deploy

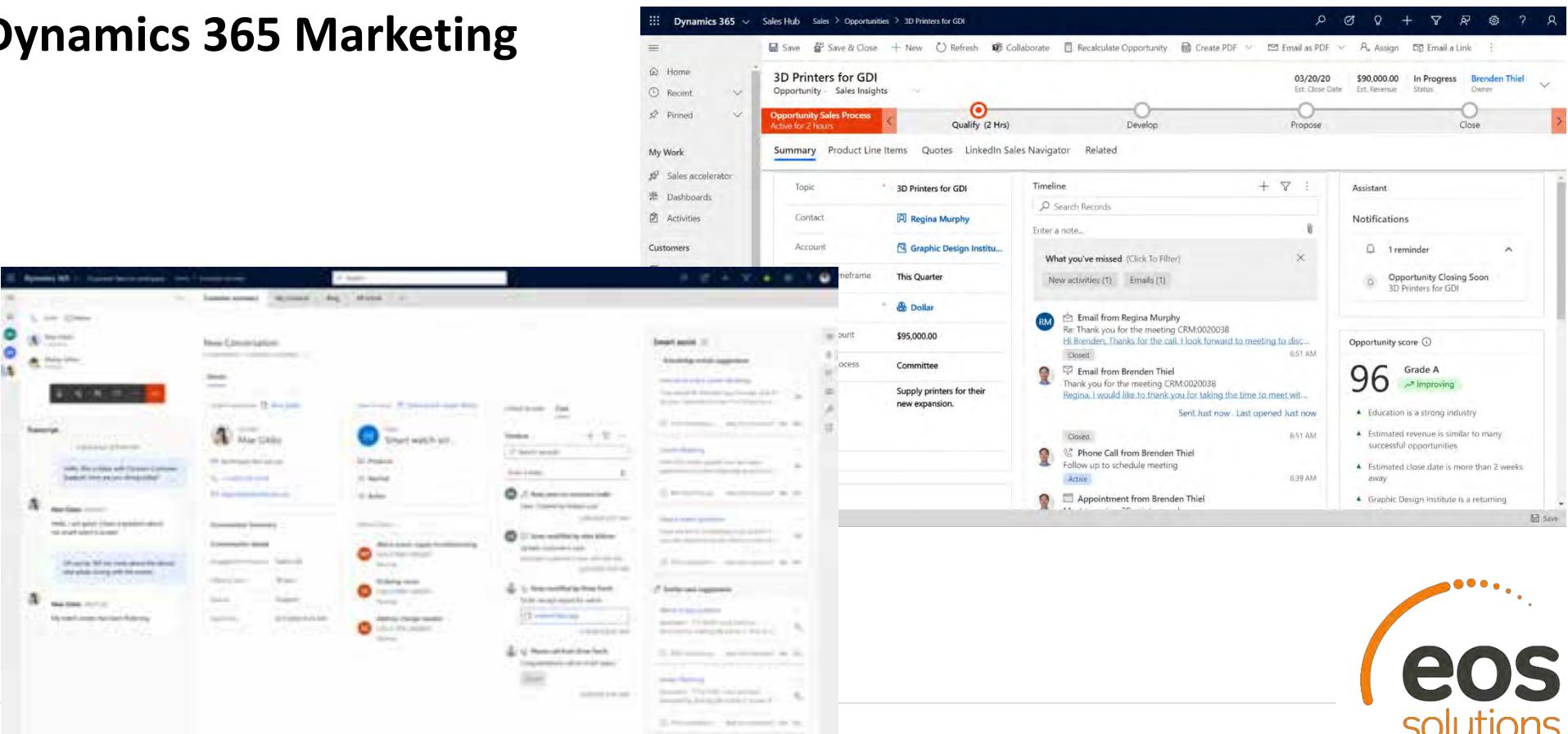


Support



App oggetto del servizio

- ✓ Microsoft Dynamics 365 Sales
- ✓ Microsoft Dynamics 365 Customer Service
- ✓ Microsoft Dynamics 365 Field Service
- ✓ Microsoft Dynamics 365 Marketing



The screenshot displays the Microsoft Dynamics 365 Sales interface. The main view is the 'Opportunity' screen for an opportunity named '3D Printers for GDI'. The opportunity is in the 'Active' stage, with an estimated close date of 03/20/20 and an estimated revenue of \$90,000.00. The status is 'In Progress' and the owner is 'Brenden Thiel'. The interface includes a navigation bar with 'Dynamics 365', 'Sales Hub', 'Sales', 'Opportunities', and '3D Printers for GDI'. Below the navigation is a 'My Work' sidebar with 'Home', 'Recent', 'Pinned', 'Sales accelerator', 'Dashboards', 'Activities', and 'Customers'. The main content area shows the opportunity summary, including the topic '3D Printers for GDI', contact 'Regina Murphy', account 'Graphic Design Institute', and a note: 'Supply printers for their new expansion.' A timeline on the right shows recent activity: an email from 'RM' (Regina Murphy) to 'Brenden Thiel' at 6:51 AM, an email from 'Brenden Thiel' to 'Regina Murphy' at 6:51 AM, a phone call from 'Brenden Thiel' at 6:59 AM, and an appointment from 'Brenden Thiel' at 6:59 AM. The 'Opportunity score' is 96, labeled 'Grade A Improving'. The bottom of the interface shows a list of related items and a 'Save' button.



Visione d'insieme



Manutenzione programmata



Formazione da remoto



Assistenza per priorità e livelli



**Sistemazione errori
in garanzia**



Servizio di escalation



Creazione e gestione utenti

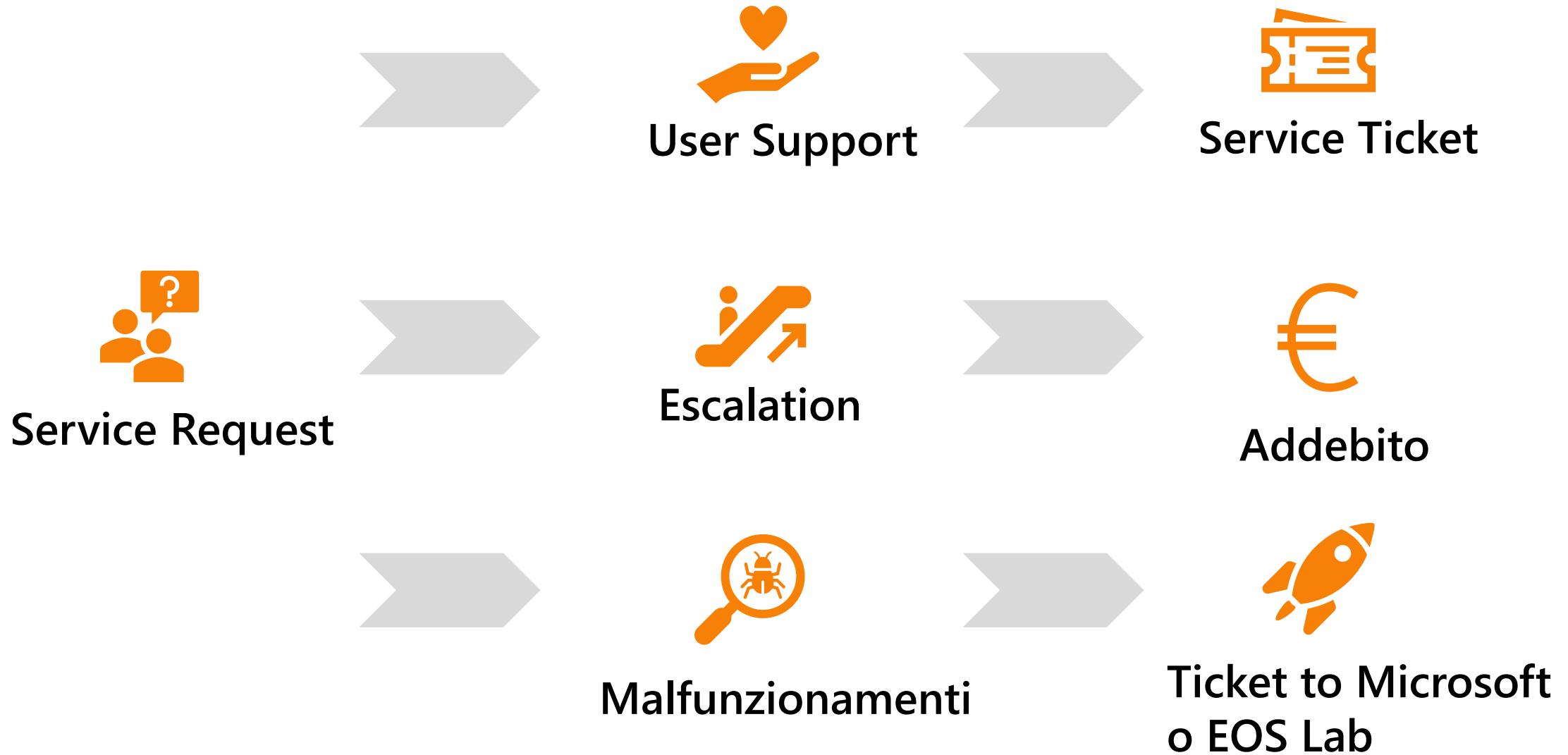


Sito web dedicato



Support ticket a Microsoft

Processo di Service Request



Manutenzione programmata



Pianificazione aggiornamenti di versione



Verifica occupazione storage



Verifica log di sistema

Service Agreement



Tempo di presa in carico – due ore per tutti i clienti in Help Desk



Tempo di risoluzione – dipende dalla priorità della richiesta



Priorità del ticket



Priorità alta

Problematiche che determinano il blocco di processi chiave o limitano gravemente l'utente nella propria operatività



Priorità media

Problematiche che determinano difficoltà operative e/o rallentamenti aziendali su processi chiave e limitano l'utente nella propria operatività



Priorità bassa

Anomalie che provocano il rallentamento in processi aziendali non chiave. Un workaround può essere adottato o comunque la problematica comporta problemi limitati nel breve periodo

Service Level



Il 90% delle richieste di User Support
saranno evase entro i termini stabiliti
nel Livello di Servizio



Tabella riassuntiva

| | Assistenza Utente | Escalation Support |
|--|-------------------|--------------------|
| Tier Level | T1 | T2 |
| Service Level Agreement (SLA) (*) | | |
| # Time to Acknowledgement | 2 hours | 24 hours |
| # Resolution Time per Priority Level: | | |
| High | 6 hours | -- |
| Medium | 24 hours | -- |
| Low | 32 hours | -- |
| # Service Level | 90% | -- |

Costo proporzionale



Ragioni sociali



Costo del servizio



Numero utenti
e/o complessità



We are Open



Italiano
Inglese



Dal lunedì al venerdì

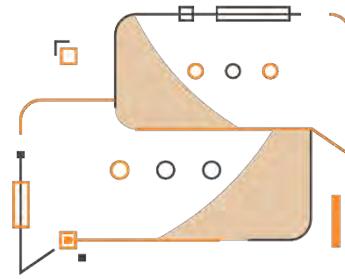


Dalle 9:00 alle 17:00



Domande frequenti

- Quando viene consumato un ticket? Solo quando inizia un intervento di supporto, non nel caso di bug Microsoft oppure delle soluzioni EOS
- Cosa rientra nell'escalation? L'escalation non consuma ticket e consiste nel passaggio al team di delivery di nuovi sviluppi oppure di attivazioni di nuove funzionalità, che saranno regolate da un accordo di tipo Time&Material oppure A Corpo. Anche eventuali bug fix di Microsoft o terze parti verranno gestiti in escalation ed addebitati in Time&Material.
- Quando viene eseguita la manutenzione periodica? La manutenzione periodica viene eseguita una volta al mese, tranne che nel mese di Agosto
- Quanto dura il servizio? I ticket scadono? Il servizio dura un anno solare ed al primo anno è addebitata solo la quota di competenza. I ticket devono essere utilizzati entro l'anno.
- Cosa è un intervento di supporto? Un intervento di supporto può essere una richiesta di indicazioni di utilizzo, la creazione di utenti, la configurazione dei ruoli di sicurezza oppure i suggerimenti di utilizzo di procedure già avviate, la verifica di un funzionamento che risulta corretto, con l'indicazione delle motivazioni del comportamento.



Promozione Early Bird



Costo di un ticket base: € 90, con numero minimo di ticket pari a 40

Fattore moltiplicativo di costo, per ogni ragione sociale (RS) aggiuntiva: x 0,25

Promozione Early Bird, per contratti sottoscritti entro il 18/12/2020: **sconto del 15% sul costo del ticket**



Prezzo per 40 ticket, per singola ragione sociale (RS): € 3.600

Promo per 40 ticket (1 RS): € 3.060

Prezzo per 40 ticket, per due ragioni sociali: € 4.500

Promo per 40 ticket (2 RS): € 3.825



Sette motivi per acquistarlo



1. Perché c'è sempre qualcuno che risponde in tempi brevi ed in maniera prioritaria rispetto ai clienti che non lo hanno sottoscritto
2. Perché ci sono undici interventi di manutenzione programmata inclusi
3. Perché le richieste sono ordinate in un unico portale e si possono vedere gli avanzamenti, anche delle richieste di escalation
4. Perché non si paga il bug fix, se relativo a soluzioni sviluppate da EOS
5. Perché i costi di ogni singola chiamata sono certi, pari ad un solo ticket
6. Perché l'help desk riesce a coordinare anche attività di altri dipartimenti come Office 365, SharePoint e Teams
7. Perché è più economico della somma dei singoli interventi e delle manutenzioni previste





Kingswaysoft Data Integration



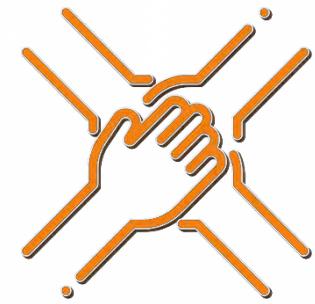
Data Integration Made Easy

Dopo diversi progetti di successo, EOS ha siglato un accordo di rivendita della soluzione di Kingswaysoft.

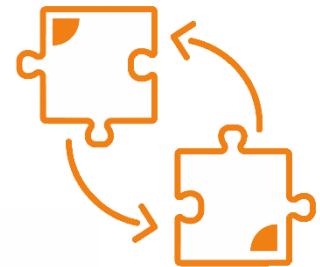
Questo prodotto è nato per integrare Dynamics 365 con diversi sistemi, non solo ERP ma anche e-commerce, portali documentali e molti altri software.

In media, riduce i tempi di integrazione iniziali del 20% e del 40% quelli di aggiornamento o modifica.

E' un prodotto internazionale, supportato molto bene.



Sistemi che possono essere integrati



Ultimate Edition

SSIS Integration: Product Family



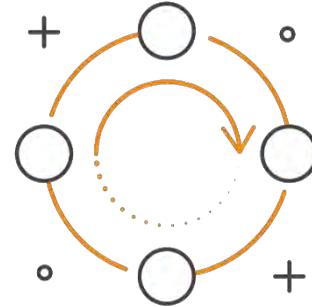
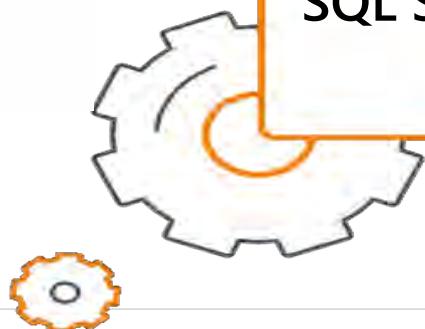
Integrazione Dynamics 365 e Business Central

Technical Requirements

- SQL Server Integration Services: Azure-SSIS Integration Runtime (ADFv2), or, Microsoft SQL Server 2008 - 2019
 - (*Microsoft Dynamics 365 CE Online & CDS requires SQL Server 2012 or above*)
- Microsoft Dynamics 365 CE/CRM Components
 - Microsoft Dynamics 365 Customer Engagement (Sales, Customer Service, Field Service, Project Service Automation, Marketing)
 - Microsoft Dynamics CRM Server 3.0 - 2016
- Microsoft Dynamics 365 BC/NAV Components
 - Microsoft Dynamics 365 Business Central
 - Microsoft Dynamics NAV 2009 - 2018
- Microsoft Dynamics 365 FO/AX Components
 - Microsoft Dynamics 365 Finance and Operations
 - Microsoft Dynamics AX 2.0 - 2012 R3
- CDS Components
 - Microsoft Common Data Service (CDS)
 - Microsoft Power Apps
 - Microsoft Dynamics 365 Retail & Talent

Fornisce la possibilità di integrare più facilmente Business Central e Dynamics 365 con moltissimi altri sistemi, sia on-premise che Cloud.

Richiede Microsoft SQL Server



Alcuni esempi di integrazione

Accounting & Commerce

-  BigCommerce
-  eBay
-  FreshBooks
-  Magento
-  MYOB
-  PayPal
-  QuickBooks
-  Sage Business Cloud
-  Shopify
-  Square
-  Stripe
-  WooCommerce
-  Xero
-  Zuora

Collaboration

-  Asana
-  Basecamp
-  Jira
-  Microsoft Project Server
-  Microsoft SharePoint
-  Microsoft Teams
-  Slack
-  Smartsheet
-  Team Foundation Server
-  Teamwork
-  Trello
-  Wunderlist
-  Yammer
-  Zoom

Message Queue

-  AMQP
-  Amazon SQS
-  Azure Service Bus
-  IBM MQ/WebSphere MQ
-  MSMQ
-  RabbitMQ

Marketing Applications

-  Act-On
-  Constant Contact
-  Eventbrite
-  Facebook Business
-  HubSpot
-  Infusionsoft
-  LinkedIn Business
-  MailChimp
-  Mailgun
-  Marketo
-  Microsoft Dynamics 365 Marketing
-  Oracle Marketing Cloud
-  Salesforce Marketing Cloud
-  Salesforce Pardot
-  Twitter Business

Data Warehousing

-  Amazon Redshift
-  Google BigQuery
-  PostgreSQL
-  Premium Slowly Changing Dimensions
-  Snowflake

Development Platform

-  Azure Application Insights
-  Microsoft Common Data Service
-  Microsoft PowerApps

Costi di licenze e sottoscrizioni



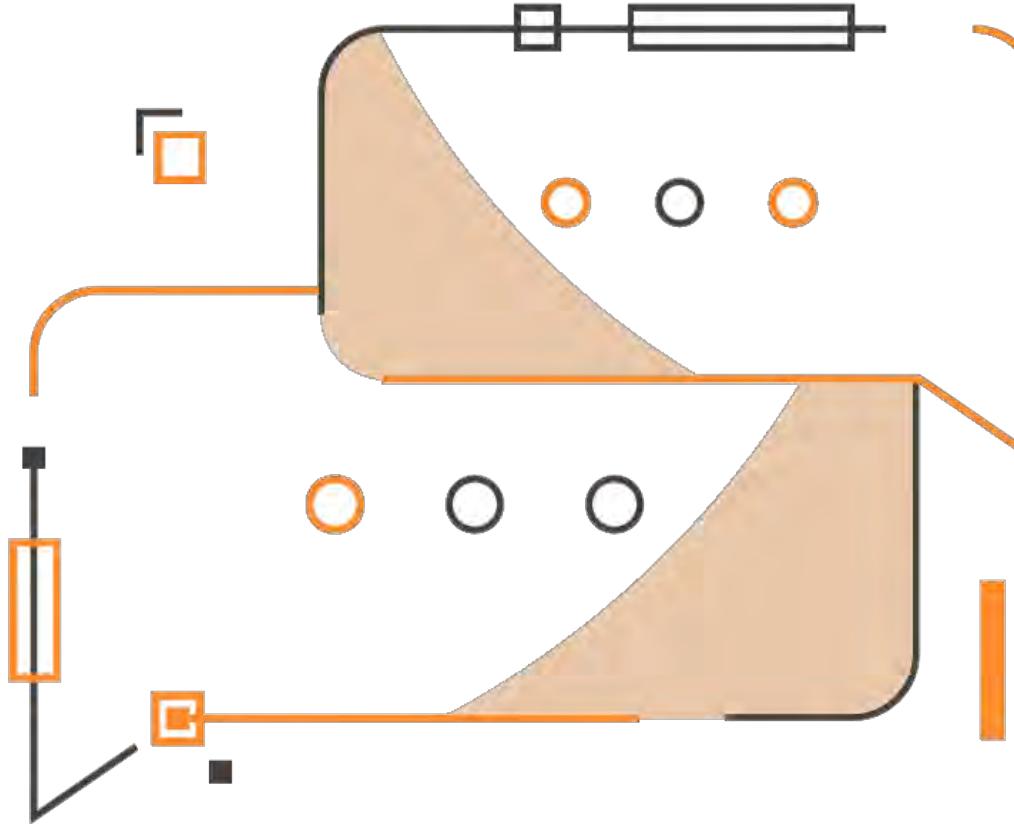
Il prodotto, in licenza prova, è gratuito.

Possiamo usare la licenza di prova per tutta la fase di deploy, in quanto ha tutte le funzionalità necessarie *meno la schedulazione automatica*.

| Articolo | Prezzo |
|---|---|
| Subscription License - for SSIS Integration Toolkit for Microsoft Dynamics 365 (CRM/AX/NAV) | € 1.095 / anno |
| Perpetual License - for SSIS Integration Toolkit for Microsoft Dynamics 365 (CRM/AX/NAV) | € 2.945 una tantum, comprende manutenzione del primo anno |
| Annual Maintenance and Upgrade (only Perpetual license) - | € 695 / anno dal secondo anno in poi |
| Subscription License – Ultimate Edition for SSIS Integration Toolkit – Ultimate Edition | € 1.595 / anno |
| Perpetual License for SSIS Integration Toolkit – Ultimate Edition | € 3.495 una tantum, comprende manutenzione del primo anno |
| Annual Maintenance and Upgrade (only Perpetual license) | € 895 / anno dal secondo anno in poi |



Q&A



Grazie!



- Bologna
- Bolzano
- Carpi
- Cuneo
- Milano
- Padova
- Treviso
- Udine
- Verona

WEB

www.eos-solutions.it

