

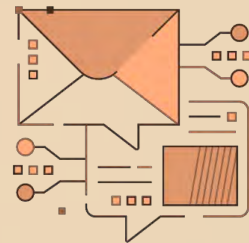
Help & Update your CRM

26 novembre 2020

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

Mauro Maniforti – mauro.maniforti@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

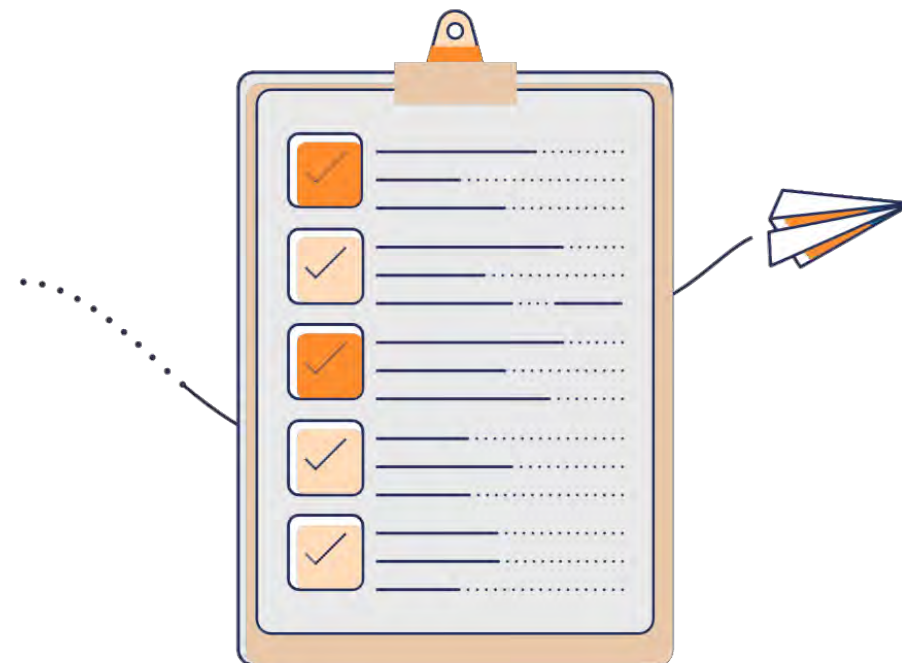
Novità di EOS Platform nel 2020

03

Help Desk per Dynamics 365

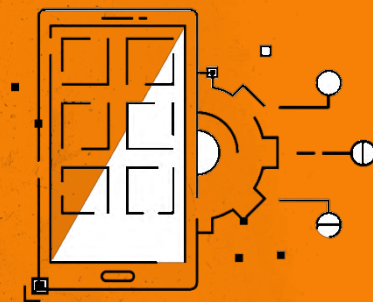
04

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

Dinamicità

Innovativa

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

Atteggiamento

Assertivo

04 - Sensazione sul potenziale

Volume futuro di acquisto

In aumento

05 - BANT prossima opportunità

Budget

✓

Authority

✓

Need

✓

Time

✓

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

RELATIONSHIP

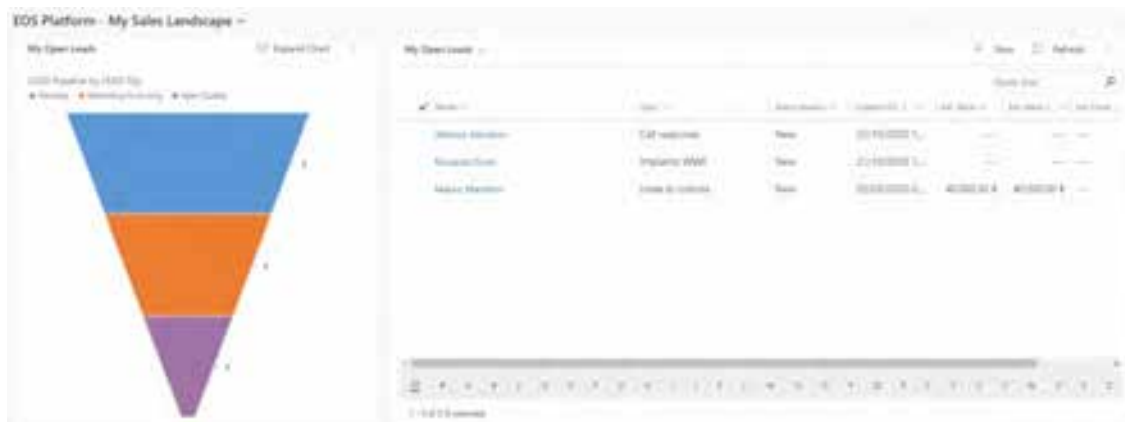
Last Appointment	23/10/2020	Days Since Last Appointment	26
Last Inbound Email	---	Days Since Last Inbound Email	---
Last Outbound Email	16/11/2020	Days Since Last Outbound Email	2
Last Inbound PhoneCall	28/08/2019	Days Since Last Inbound PhoneCall	400
Last Outbound PhoneCall	17/11/2020	Days Since Last Outbound PhoneCall	600
Last Activity	17/11/2020	Days Since Last Activity	1



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			
Worked On	24/07/2020	10:45	
Last updated:	17/11/2020 11:19		
First Outbound Email On	22/07/2020	18:24	
Last updated:	17/11/2020 11:19		
First Reaction On	22/07/2020	18:24	

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

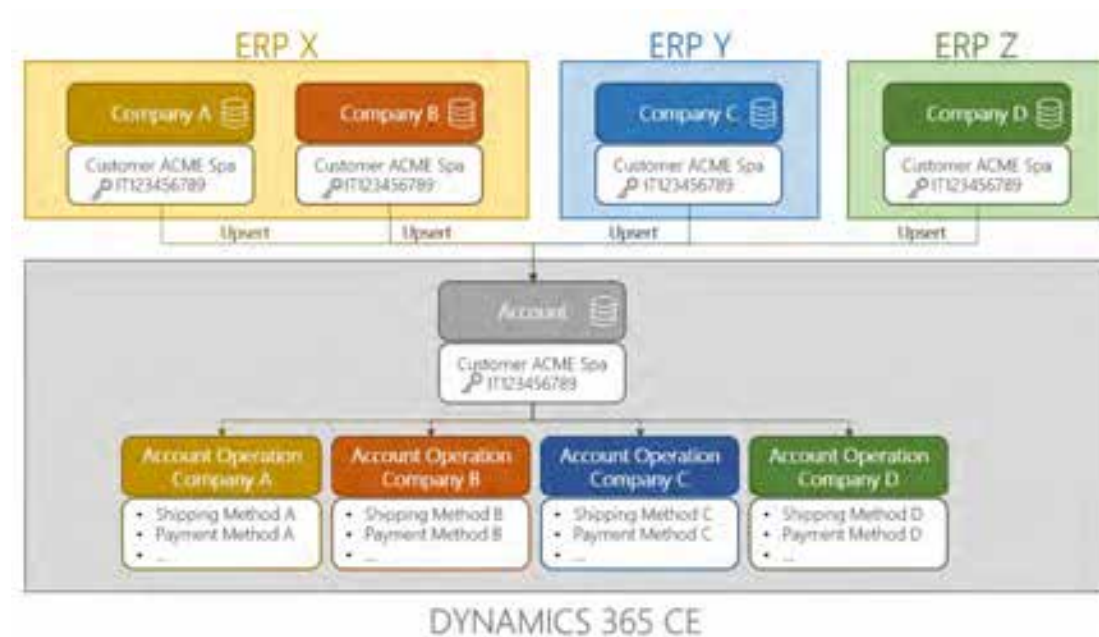
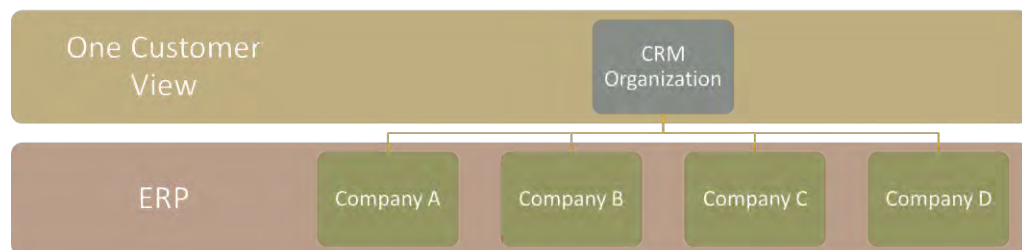
Working Intervals					
New Case Working Int... Refresh					
Start	End	In Request	Agent	Working Minutes	Stop Minutes
04/03/2020 11:26	04/03/2020 12:00	No	In Progress	34	34
04/03/2020 12:00	04/03/2020 12:00	No	Waiting for Details	0	0
04/03/2020 12:00	04/03/2020 12:07	No	On Hold	6	7
04/03/2020 12:07	04/03/2020 12:08	No	Problem Solved	0	1
1 - 4 of 13 selected					
Page 1					



Integrazione con l'ERP

Alimentare il «Customer Data Hub»

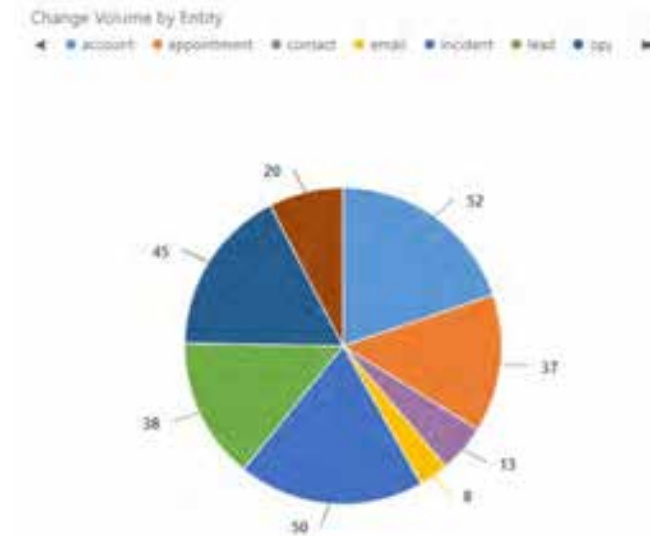
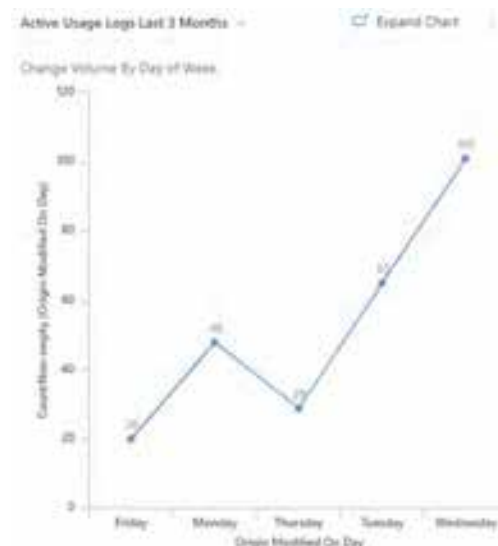
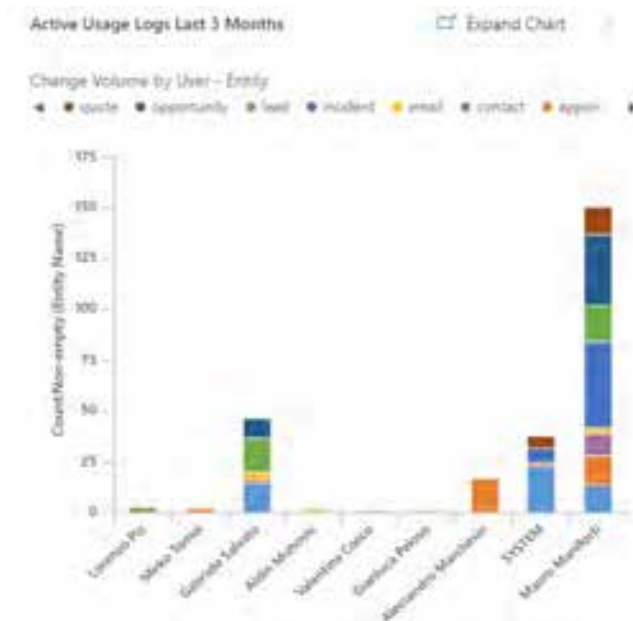
- Tabelle comuni con ERP
- Architettura «Singola Organizzazione CRM – Multiple Companies ERP»
- Unificazione del cliente (Vista a 360° anche se servito da diverse aziende del gruppo)
- Accesso diretto senza replica di dati ai listini dell'ERP
- ... e molto altro



Monitor di adozione

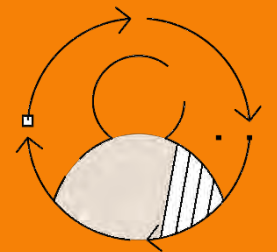
Capire se i nostri utenti utilizzano il sistema

- 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

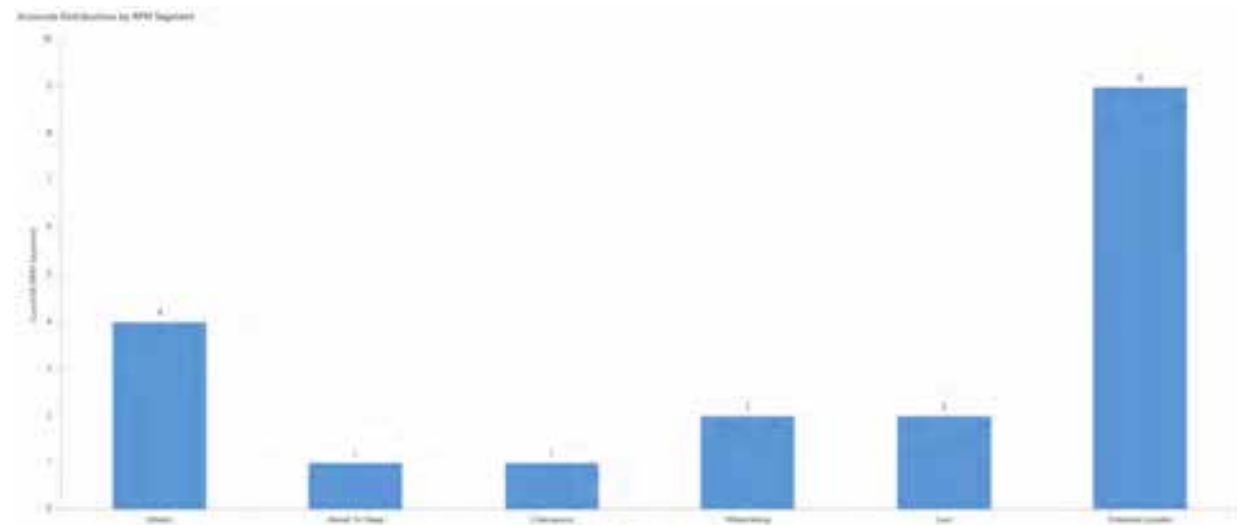


Gestione della relazione

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
Loyal Customers	2-5	3-5
Potential Loyalist	3-5	1-3
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

Help with unit overheating
Case - Case EOS Platform

98.260 Calculated Priority 23/10/2019 12:21 Created On In Progress Status Mauro Mariberti Owner

Case to Work Order Built... Active for 4 months

Identify Research (4 Mo) Resolve Work Order Schedule Work Order Close Work Order

Summary Case Relationships Associated Knowledge Records Enhanced SLA Details Additional Details Troubleshooting Social Details Articles and Contract Information Record Info Related

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

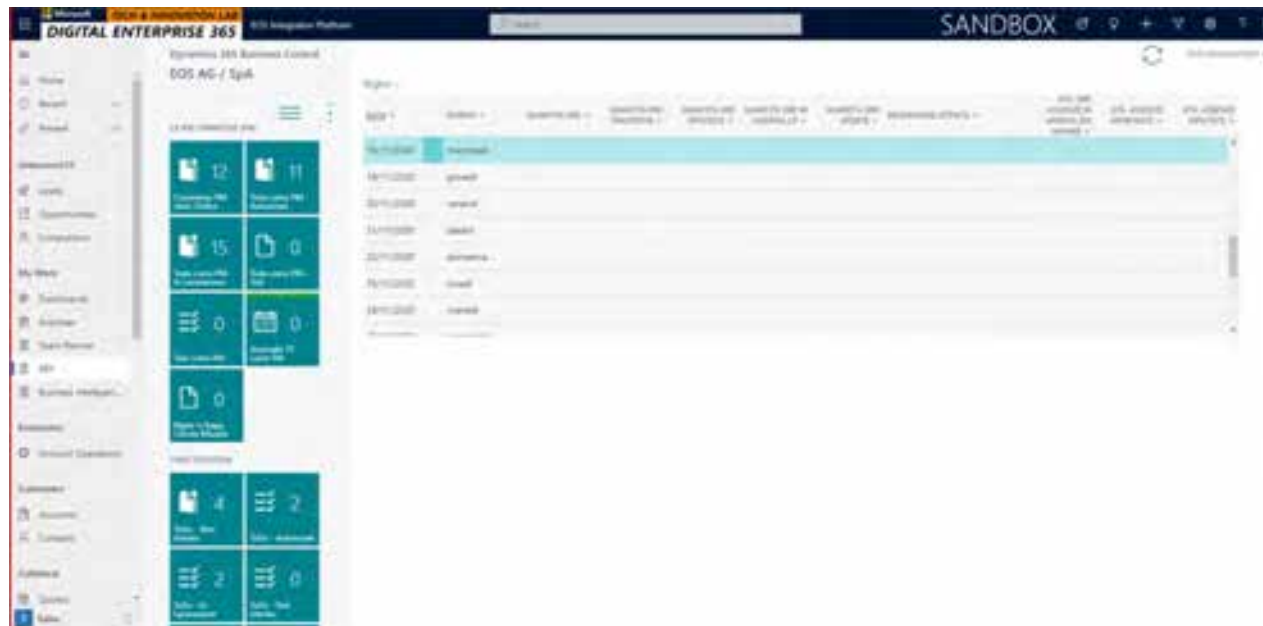
IRIS Repair Product upgrade (on request)



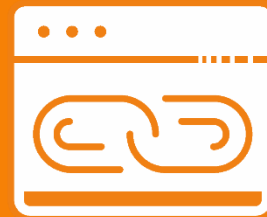
Integrazione

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

The screenshot displays the Microsoft Dynamics 365 Digital Enterprise 365 interface. The top navigation bar includes the Microsoft logo, 'TECH & INNOVATION LAB', 'DIGITAL ENTERPRISE 365', and 'EOS Platform Customer Service Hub'. The right side of the header shows 'SANDBOX' and various utility icons. A left-hand navigation pane lists sections like 'Home', 'Recent', 'Pinned', 'My Work', 'Dashboards', 'Activities', 'Customers', 'Accounts', 'Contacts', 'Social Profiles', 'Service', 'Cases', 'Queues', 'Collateral', 'Products', 'Services', 'Goals', 'Goal Metrics', 'Rollup Queries', and 'Service'.

The main content area is titled 'Search results' and shows a search for 'acme'. A dropdown menu lists search results for 'Accounts' and 'Contacts'. The 'Accounts' section includes a table with columns 'Account Name', 'Account Number', and 'Primary Contact'. The 'Cases' section includes a table with columns 'Case Title', 'Case Number', 'Customer', 'Case Type', 'Priority', and 'Created On'. The 'Opportunities' section includes a table with columns 'Topic', 'Potential Customer', 'Est. Revenue', and 'Est. Close Date'.

Search results for 'acme':

- Accounts:**
 - ACME
 - Acme Srl
 - Acme Srl
 - FFG Europe & Americas Jobs SPA
- Contacts:**
 - Cameron Roth

Accounts Table:

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

Cases Table:

Case Title	Case Number	Customer	Case Type	Priority	Created On
Help with unit overheating	CAS-01023-D9XKT4	ACME	Support Request	Normal	23/10/2019 12:21

Opportunities Table:

Topic	Potential Customer	Est. Revenue	Est. Close Date
Biglietteria Cosmogarden	ACME	200	
New African Plant	ACME	100000	28/02/2019
Kirschbaumtreckung	ACME	8000	31/10/2019
Manutenzione motore principale	ACME		
Linea CCC	ACME	7004	31/01/2020

Filters:

- Owner:** Mauro Manfredi (Me) (54), Valentina Cocco (11), Gianluca Peloso (1), Adriano Ferratti (1).
- Modified On:** From: Oldest, To: Latest.
- Created On:** From: Oldest, To: Latest.

Field Service - Ispezioni

Inspection

✓ Mark Complete Save Save & Close + New Deactivate Delete Refresh ✕ Clear Responses Add to Queue Queue Item Details Assign Share ⋮

Inspection
Work Order Service Task

General Service Task Relates To Other Notes Related

Assembly Line Belt Status

Check the transpotation belt effectiveness

* Required

1. Speed is between 1 and 1,4 m/sec.?

☐ Yes

☐ Yes but with some peek 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

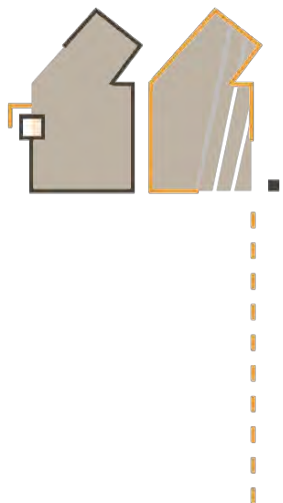




Help your CRM



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

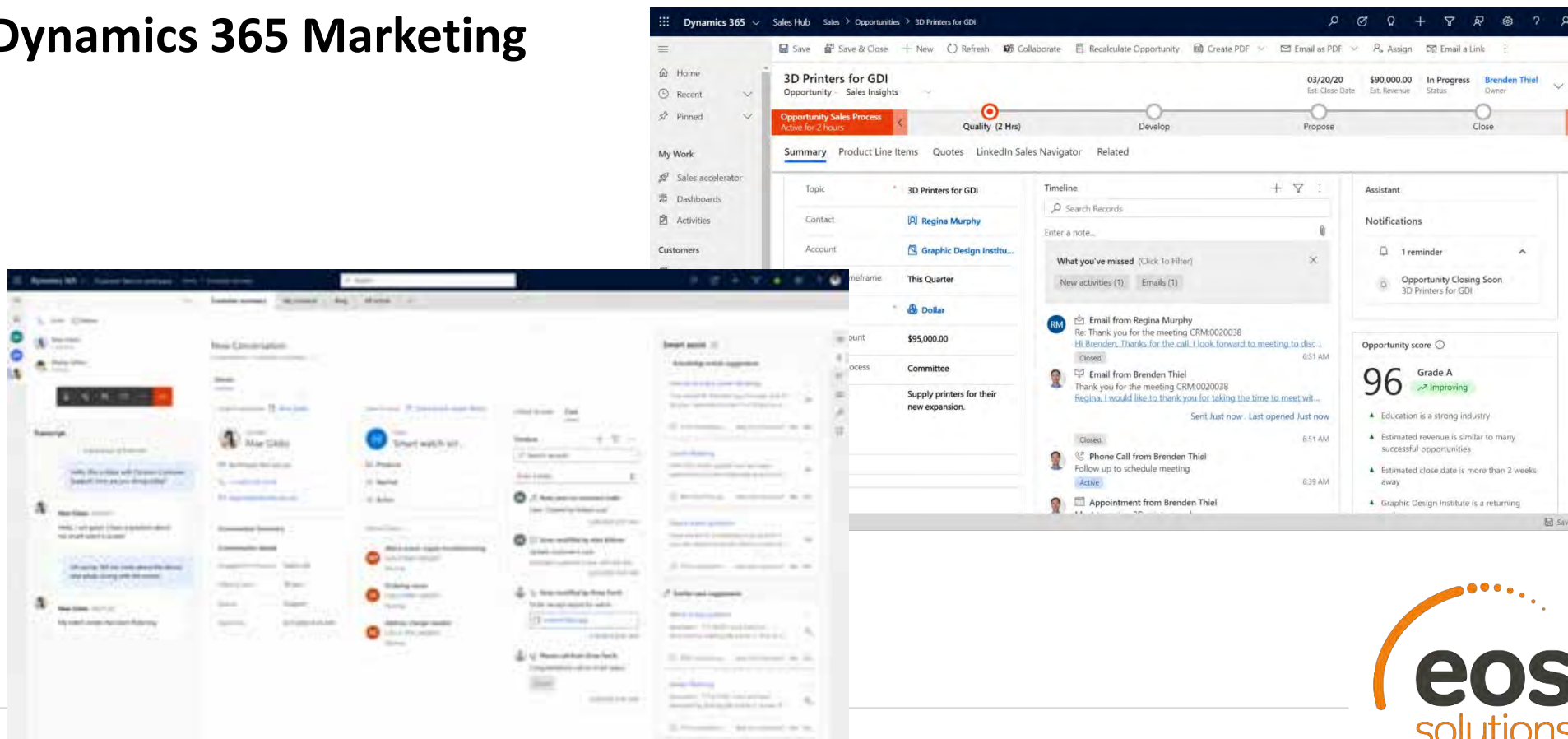
Deploy

Support



App oggetto del servizio

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



Visione d'insieme



Manutenzione programmata



Formazione da remoto



Assistenza per priorità e livelli



**Sistemazione errori
in garanzia**



Servizio di escalation



Creazione e gestione utenti

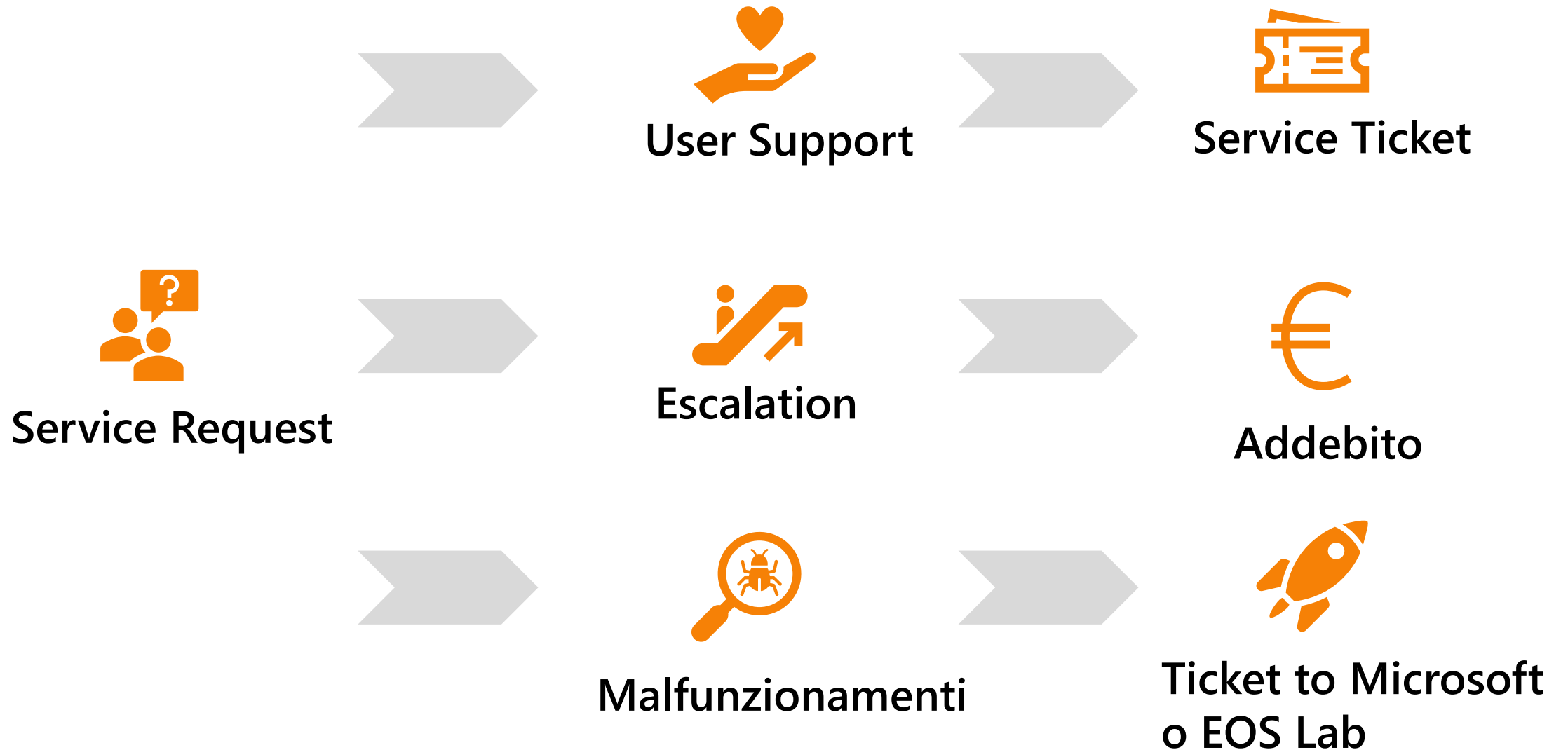


Sito web dedicato



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 # Resolution Time per Priority Level: High Medium Low # Service Level	2 hours 6 hours 24 hours 32 hours 90%	24 hours -- -- -- --



Costo proporzionale



Ragioni sociali



Costo del servizio



Numero utenti
e/o complessità



We are Open



**Italiano
Inglese**



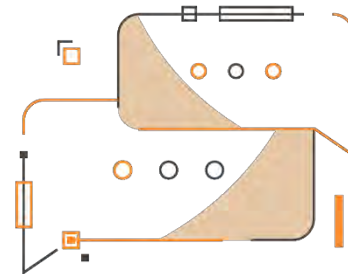
Dal lunedì al venerdì



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

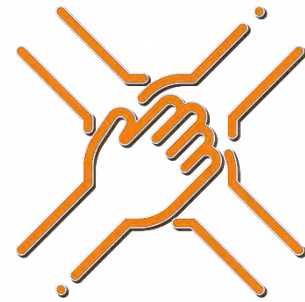




Kingswaysoft Data Integration



Data Integration Made Easy



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

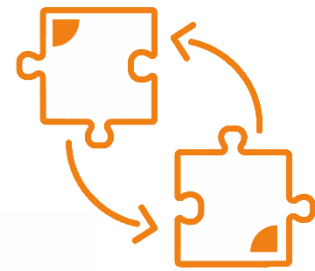
Questo prodotto è nato per integrare Dynamics 365 con diversi sistemi, non solo ERP ma anche e-commerce, portali documentali e molti altri software.

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

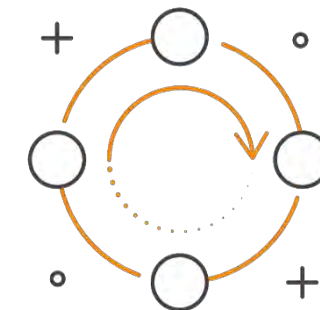
E' un prodotto internazionale, supportato molto bene.



Sistemi che possono essere integrati



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

Data Warehousing

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

Development Platform

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

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

Costi di licenze e sottoscrizioni



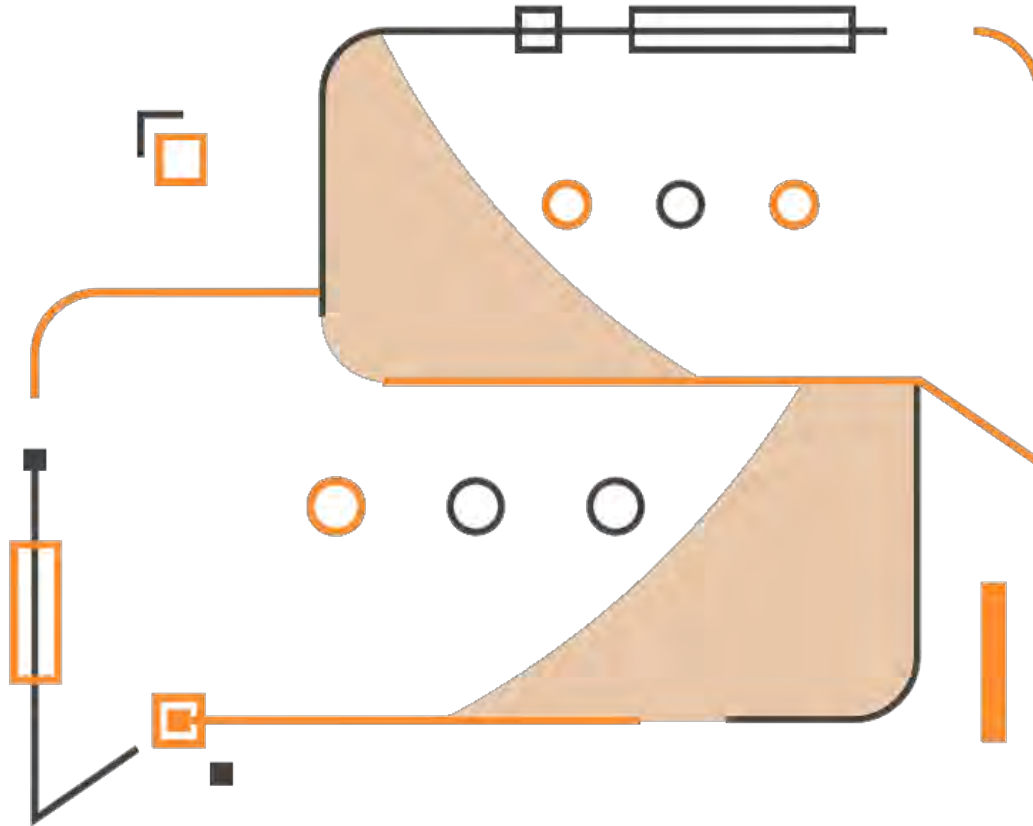
Il prodotto, in licenza prova, è gratuito.

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



eossolutions
A KUMAVISION GROUP COMPANY

