

## Visione data driven del mercato e del customer journey

### Soluzioni di CRM e Lead Management per la crescita delle PMI italiane del settore della meccanica, finiture, impiantistica e ricambi



Il settore della meccanica in Italia continua ad essere uno dei settori trainanti per l'economia del paese e un fiore all'occhiello per ciò che riguarda la produzione Made in Italy. Le macchine, gli utensili e la meccanica di precisione italiane si trovano ai vertici delle graduatorie mondiali di settore, accanto a quelle dei colossi tedeschi e giapponesi ed incalzate da vari concorrenti, provenienti da nazioni a basso costo di lavoro.

Secondo le stime dell'Ufficio Studi della [Federazione Anima](#) l'export della meccanica italiana nel **2017 ha superato i 26 miliardi**, con un incremento del +0,6%. La capacità di creare macchinari utensili su misura ed imballaggi, "customizzati" in base alle esigenze del committente, ha permesso a diverse aziende nazionali del settore di affermarsi nei settori di nicchia: dai macchinari per l'industria alimentare a quelli per il tessile, dalla plastica alla ceramica, dalle finiture ai ricambi. Tante ancora sono le PMI, con elevata specializzazione e competenza, che con produzioni affidabili e performanti, hanno la necessità di emergere nel mercato, promuovere e far conoscere la loro specificità, acquisire visibilità e reputazione per essere competitive.

Questa tipologia di aziende necessita di una visione data driven del mercato e del customer journey e di strategie ben congegnate di **Marketing, CRM e ERP cross channel** per dare alla propria offerta un livello di visibilità sempre più esteso e capillare: aumentare l'acquisizione di **lead e contatti** e far crescere la **riconoscibilità**, sfruttando le opportunità e le potenzialità offerte dai nuovi media (**web e digital**) e le specificità dei media tradizionali più "caldi" e personalizzati (**telefono, e-mail**).



Per crescere su scala nazionale e, quindi, posizionarsi all'interno della vetrina globale occorre analizzare il complesso scenario di settore, individuare i needs ed i requisiti di clienti, competitor e tutti gli altri stakeholder ed iniziare a costruire una base dati in cui sono contenute tutte le informazioni riguardanti i clienti ed i loro macchinari, i fornitori, i competitor, ..etc..

Tale database va alimentato con attività di lead generation, call to action, ..etc., che, oltre a produrre risultati commerciali concreti, aiutano a migliorare l'offerta e la proposizione sul mercato in modo da soddisfare esigenze e bisogni specifici e far crescere l'immagine aziendale.

Oltre a qualità di prodotto, efficienza e riduzione dei costi, per generare e mantenere una salubre concorrenzialità occorrono attività per verificare e migliorare tutte le fasi del percorso produttivo e commerciale, dalla progettazione dei prodotti fino all'assistenza dei clienti.

Sulla base di logiche generali di ERP (pianificazione delle risorse), di CRM (gestione delle relazioni) e grazie all'ICT (Information and Communication Technology) sono state sviluppate soluzioni standard (software e piattaforme web) che aiutano i manager in tutte queste molteplici attività.

Alcuni sosterranno che l'installazione, implementazione ed utilizzo delle soluzioni standard e multi-services potrà essere rapida ed economica, ma queste tecnologie produrranno un ROI e dei risultati concreti solo se accompagnate da risorse adeguate, un "roll out" corretto ed una assistenza costante.

Noi riteniamo fondamentale operare consapevolmente, con obiettivi graduali e realistici ed attività che impieghino progressivamente ed opportunamente tecnologie e canali, per ottenere risultati concreti.

Per costruire o migliorare il posizionamento competitivo di Brand ed Aziende e trasmettere il valore aggiunto della propria offerta, preferiamo proporre un percorso evolutivo di CRM e Lead management che consenta di raggiungere i risultati attesi, senza investimenti rischiosi o sforzi colossali e poco redditizi.

**Staff&Call** progetta ed implementa piani di CRM basati su campagne integrate per il miglioramento della customer experience e l'engagement multicanale, che supportino le aziende che vogliono emergere tra i competitor e dialogare con i clienti, attuali e potenziali, per ottenerne il gradimento e la soddisfazione.

Per ciascuna campagna individuiamo il momento, il contenuto ed il canale giusto, scegliendo tecnologie e strumenti funzionali ai risultati richiesti; mediante attività di telemarketing inbound ed outbound e/o di web marketing costruiamo una mappa di ingaggio in cui ogni campagna realizzata è integrata al sistema aziendale preesistente o contribuisce a realizzarne uno nuovo e personalizzato, per generare lead e vendite e migliorare la reputazione. Gestiamo il piano, misurando e modificando le singole attività in base ai risultati, per ottimizzarlo continuamente. Un audit accurato e gratuito ci permette di comprendere il livello di operatività (esperienze, tipologia di attività e canali), integrazione (Marketing, Commerciale/Vendite, IT) e consolidamento (possesso ed utilizzo di tecnologie e software) del CRM nella vostra Azienda e definire insieme il percorso evolutivo verso un sistema di CRM completo, efficace e personalizzato, attraverso il quale coordinare le singole campagne di marketing, sales ed after sales, e misurare l'efficacia ed i KPI di tutto il processo.



***Nessuno conosce il vostro settore meglio di Voi e sono pochi ad offrirvi soluzioni personalizzate di Ricerca, CRM, Lead Management, ERP che supportino il processo di crescita e competitività sul mercato, seguendo linee di sviluppo concordato.***

***Per informazioni più dettagliate chiama il Numero Verde 800 973 058***

- ***compila il form sul sito <https://www.staffcall.it/blog.php>***

Tutte le attività e le campagne di **Staff&Call** sono testate per ottimizzare le performance e valutare i rendimenti economici e prevedono:

- **Miglioramento della value proposition**, grazie allo studio della reputation, dell'offerta e del target (partner, fornitori e clienti) per la realizzazione della specifica proposizione commerciale, personalizzandola e conformandola alle aspettative del mercato e trasmettere aspetti cruciali, quali specializzazione, affidabilità, funzionalità e convenienza, in grado di creare coinvolgere il target.
- **Approccio mirato e produttivo**, scegliendo le modalità ed i canali di comunicazione più efficienti per creare e sviluppare relazioni proficue con il target di riferimento, facilitare la proposizione commerciale, mediante appuntamenti geo-referenziati e raccolta di informazioni utili per gestire con maggiore efficacia e tempestività le trattative commerciali ed il maggior numero di lead e prospect.
- **Gestione personalizzata e professionale**, con una architettura tecnologica integrabile con i sistemi gestionali ed informativi in uso nella vostra azienda e l'impiego di risorse umane specializzate ed adeguatamente formate sull'attività, sui prodotti e servizi e sulle strategie aziendali, per supportare e rendere più efficaci e veloci i processi di business.
- **Accesso immediato e multilivello ai risultati**, mediante cruscotti specifici (tool di follow up multilevel e reporting personalizzato) per la visione di sintesi di feedback e risultati dell'attività e per analizzare e confrontare i dati, prendere decisioni ed apportare correttivi e miglioramenti operativi.
- **Tracciamento automatizzato delle campagne** e fornitura ai manager ed alle forze vendita di dati ed informazioni essenziali per chiudere più velocemente le vendite e per monitorare l'efficienza dei processi.