

Relazione di consuntivazione della attività realizzate

CNA Servizi Piacenza Soc. Coop. a r.l. è la società dei servizi del gruppo CNA che si occupa di erogazione dei servizi alle imprese associate. I servizi offerti spaziano dalla consulenza contabile e fiscale, alla consulenza in materia di legislazione del lavoro ed elaborazione servizio paghe, servizio sicurezza e pratiche ambientali, credito per le imprese, bandi e agevolazioni, CAF. In un'ottica di ampliamento dei servizi offerti e per incrementare le performance aziendali l'azienda ha pensato di investire in una soluzione tecnologica finalizzata al coordinamento dei processi aziendali (CRM) con elevate caratteristiche di integrazione tra i dati dei vari servizi, allo scopo di integrare in maniera più organica le informazioni/dati tra i diversi servizi aziendali. La piattaforma è stata fornita dalla Società SIXTEMA Spa, che conosce in modo approfondito i processi aziendali e i flussi informativi di una struttura complessa come quella di Associazione di Categoria.

Attraverso la digitalizzazione dei processi aziendali, il miglioramento del livello di soddisfazione e la fidelizzazione dei clienti, si è potuto migliorare la "customer experience", portando a un aumento della produttività del business e a un incremento dell'erogazione dei servizi alle aziende associate o a nuova clientela. L'obiettivo principale è il cambio nella visione d'impresa, che riguarda l'insieme delle pratiche, strategie d'implementazione, iniziative di trasformazione e integrazione dei processi aziendali e organizzativi.

Il software CRM consente di gestire le informazioni sui clienti, raccogliendole da svariati canali di comunicazione, che possono spaziare dai contatti telefonici, alle chat online, ai siti web, all'e-mail, ai canali social. Il CRM è in grado di concentrare tutte queste informazioni in un singolo database unificato, e permette di introdurre una maggior automazione anche nelle attività di marketing e vendite, nell'erogazione dei servizi tradizionali quali contabilità/fiscale e paghe e di agire trasversalmente su altri settori quali credito/agevolazioni e formazione per le imprese e per i singoli imprenditori/dipendenti.

Il progetto software CRM è stato suddiviso in:

1. Attività di start-up: definizione delle esigenze applicative, avvio della soluzione, formazione online tramite video-conferenza, parametrizzazione del sistema tabellare;
2. Canone annuo di assistenza applicativa e aggiornamento.

Piacenza, 10/02/2021

In fede

Il legale rappresentante

