

# Pipeline

PRESENTA

## L'AZIENDA DI PAOLO

STORIE DI ORGANIZZATA FOLLIA



Pipeline ha raggiunto questi livelli di  
partnership con Microsoft

Microsoft  
Partner



Gold Collaboration and Content  
Gold Cloud Platform  
Gold Application Development  
Gold Data Analytics  
Gold Cloud Productivity

Per contattare i nostri commerciali e avere maggiori informazioni, scrivere a  
[team\\_comm@pipeline.it](mailto:team_comm@pipeline.it)

Quella che state leggendo, è solo una piccola parte de i racconti "L'azienda di Paolo",  
queste due storie infatti, trattano un solo argomento in comune - Microsoft SharePoint.

Per avere anche le altre storie scrivete a [digital@pipeline.it](mailto:digital@pipeline.it)

illustrazioni @Upklyak



## Indice

**PAG. 2** L'azienda di Paolo

Nulla di più vero di una storia raccontata

**PAG. 3** Gestione ordini magazzino con Microsoft 365 Business Central

Microsoft Dynamics 365, il gestionale più avanzato spiegato nel modo più semplice

**PAG. 4** L'intelligenza artificiale nel CRM

**PAG. 6** Sharepoint e report di bilancio

**PAG. 8** Importanza del CRM

**PAG. 10** Sales Accelerator

**PAG. 14** Lo scopo del CRM

**PAG. 16** Microsoft Business Central

**PAG. 18** Migliorare la leadership grazie a Dynamics 365

**PAG. 20** Gestione ordini da remoto con CRM in cloud

**PAG. 22** Analizzare il bilancio aziendale con Business Central e Power BI

**PAG. 24** Integrare Teams al CRM

**PAG. 26** Report in tempo reale grazie a Dynamics 365

**PAG. 28** Funzioni di Pipeline Sales Pivot

# “L'azienda di Paolo”

Ispirata a situazioni e personaggi verosimili, l'azienda di Paolo è un'idea di racconto pensato da Pipeline.

Narra ipotetiche problematiche o necessità lavorative comuni, descrivendo in una forma più coinvolgente e interattiva le soluzioni informatiche pensate da Pipeline per risolverle.

L'azienda di Paolo si basa sull'idea della tipica piccola-media azienda italiana composta dal suo direttore principale, in questo caso Paolo e i suoi collaboratori. In ogni storia verranno descritte le problematiche che dovranno affrontare i nostri personaggi e al termine della quale troveranno rimedio, grazie alle soluzioni adottate in collaborazione con Pipeline.

In ogni storia saranno presenti i principali dipendenti dell'azienda che comporranno le storie narrate, che sono:

Paolo: Direttore dell'azienda

Pietro - Capo magazzino

Anna - Responsabile amministrazione

Giovanni / Andrea / Luisa - Reparto commerciale

Andrea - Ufficio marketing

L'obiettivo finale della narrazione nelle storie dell'azienda di Paolo è quello di poter rispondere a tutti quei problemi che possono avere le aziende in termini di flussi di lavoro.

Ogni riferimento a luoghi, nomi, persone è puramente casuale e frutto dell'immaginazione dei copywriter di Pipeline.



# Microsoft Dynamics 365, il gestionale più avanzato spiegato nel modo più semplice

Microsoft Dynamics 365 è una piattaforma a moduli che si adatta a ogni gestionale presente in azienda, completando la gamma di strumenti a disposizione del management. La nuova versione integra i prodotti Dynamics AX e NAV nel cloud e offre strumenti inediti di automazione e intelligenza artificiale.

Quando la complessità e la velocità del mercato aumenta, occorre potenziare il talento dei manager con software gestionali avanzati. Oggi infatti, la capacità di elaborare dati e prendere decisioni in tempo con strumenti di intelligenza artificiale è un fattore chiave per mantenere la leadership e la competitività.

Microsoft Dynamics 365 negli ultimi anni ha visto una crescita esponenziale di nuove installazioni e un forte sviluppo qualitativo del software. La necessità di lavorare in smart working, di connettere più fonti di dati e di distribuire i carichi di lavoro stanno guidando il passaggio dai software on premise alle piattaforme cloud.

## Un nuovo ecosistema avanzato con Microsoft Dynamics 365

Seguendo questa strategia, Microsoft ha integrato le versioni di Dynamics AX e NAV in un'unica piattaforma cloud, denominata Microsoft Dynamics 365. Un unico ecosistema che riunisce le funzioni dedicate alle vendite, al marketing, all'assistenza, alla gestione finanziaria, alle operazioni interne, all'E-commerce e alle Risorse Umane.

Ma se un'azienda ha bisogno di un gestionale deve necessariamente installare tutti i moduli per area? Ovviamente no. Ogni business ha esigenze diverse ed è per questo che Microsoft Dynamics 365 è stato progettato con una struttura modulare, dove è possibile scegliere solo le parti necessarie.

## Automazione, ottimizzazione e uso dell'intelligenza artificiale

Il nuovo Microsoft Dynamics 365 Sales si integra con le applicazioni disponibili nella suite Microsoft 365 come Outlook e Teams per la gestione del flusso di lavoro, appuntamenti e calendari. Oltre a questo, per la prima volta mette a disposizione delle aziende strumenti di automazione dei processi (Power Automate) e l'Intelligenza Artificiale, che aiuta i manager con intuizioni basate

sull'analisi dei dati presenti nel sistema.

## I vantaggi di Microsoft Dynamics 365

- 1 - Più sicurezza, privacy e affidabilità: i dati sono al sicuro, archiviati all'interno di data center di massima sicurezza.
- 2 - Scalabilità e flessibilità: Se cresce la tua azienda cresce anche la tua infrastruttura senza modifiche strutturali al sistema.
- 3 - Aumentare collaborazione e produttività: grazie alla possibilità di consultare le informazioni da qualsiasi luogo, momento o device i dipendenti potranno collaborare anche in smartworking condividendo i dati in tempo reale.
- 4 - Eliminare le attività di manutenzione del software, quali backup, aggiornamenti e patch.

## Microsoft Dynamics 365 aiuta a mantenere le promesse

Nell'azienda di Paolo è arrivato un ordine importante ma con una data di consegna vicinissima.

Come risolvere il problema? Con l'analisi predittiva del magazzino. Microsoft Dynamics 365 Business Central offre i dati sulla disponibilità di magazzino in modo chiaro e aggiornato, aiutando la gestione degli ordini e supportando la crescita del business.

Luisa entra all'improvviso nell'ufficio di Paolo, visibilmente agitata: "Ah... questa volta non ce la facciamo, è impossibile..." – "Cosa è impossibile Luisa?" risponde Paolo. "Abbiamo appena ricevuto un ordine importante, ma con una data di consegna troppo ravvicinata. Andrea per chiudere ha promesso la consegna nei tempi, ma ora... come facciamo?"

"Ok, ho compreso il punto. Prima di prendercela con Andrea però, proviamo insieme a verificare la situazione dal gestionale, che ne dici?". Luisa si calma un po' e risponde: "Paolo il gestionale non ci aiuterà, non abbiamo le quantità in magazzino..." – "Oggi forse no" risponde Paolo "ma possiamo verificare i flussi del ciclo attivo e passivo e vedere la disponibilità nei prossimi giorni".

### Verificare la disponibilità di un articolo con Microsoft Dynamics 365

"Ancora non capisco, ma ti aiuto volentieri" – "Bene! Ecco, ora vediamo la tabella unificata con le quantità prese dal ciclo attivo e passivo. Quale prodotto hanno ordinato?" chiede Paolo – "Sono tre diversi, tutti in quantità consistenti: 150 pezzi entro due settimane". "Ok, in Microsoft Dynamics 365 Business Central, clicco sul prodotto e vado sulla disponibilità, come ci hanno fatto vedere i tecnici Pipeline in fase di formazione".

"Ecco vedi..." continua Paolo rivolto a Luisa: "In questa tabella puoi vedere quanti pezzi sono in uscita e quanti in entrata. Il numero è aggiornato in tempo reale dalla somma di vendite e ordini inseriti. Così possiamo fare un'analisi predittiva del magazzino." – "Beh ora sembra risolvibile... ma come gestiamo la priorità degli altri ordini?" commenta Luisa.

"Rispettare l'ordine" commenta Paolo "al momento Dynamics 365 ha calcolato che la prima data utile in cui quella quantità sarà disponibile è tra due settimane esatte". Luisa è sconsolata: "È troppo, dobbiamo cercare di chiuderlo entro una settimana". "Ok allora dobbiamo agire subito, ma mi occorre il tuo aiuto".

### Usare i dati per prendere decisioni rapide ed efficaci

Paolo si concentra e si rivolge a Luisa: "Luisa per favore inserisci nel project manager di Dynamics la conversione della linea 2 sul prodotto richiesto. Inoltre, puoi chiamare il nostro fornitore e chiedere di consegnare con qualche giorno di anticipo?" – "Ok, provvedo! Non assicuro nulla, ma lo chiamo subito!" – "Bene, in produzione ci sarà qualche lamentela, ma è necessario. Ho fissato una call via Teams con la squadra di operai coinvolta".

Così Paolo, con un breve meeting, spiega le ragioni del cambio organizzativo e subito dopo tutti si danno da fare sui nuovi setup di macchina. Luisa, dopo un quarto d'ora, torna nell'ufficio di Paolo un po' trafelata: "Scusa Paolo... volevo dirti che il nostro fornitore ha accettato!" – "Ottimo, brava Luisa! Adesso restiamo concentrati per consegnare questo importante ordine!".

### Come Microsoft Dynamics 365 Business Central aiuta a mantenere le promesse

Mentre torna nel suo ufficio Luisa intravede Andrea sorridente alla macchinetta del caffè e sbotta un po' ironica: "...Se a Natale raggiungi l'obiettivo di vendita, sappi che mi aspetto un regalo!" – "Ahah" ride Andrea "Grazie per l'aiuto Luisa, è una promessa!".

Ecco come Paolo e Luisa, affidandosi a Pipeline per la scelta e la formazione del proprio gestionale, sono riusciti a risolvere la loro problematica, grazie a Microsoft Business Central.

## Focus

- Gestione ordini magazzino con Microsoft 365 Business Central



## Ho fatto una foto alle finanze aziendali e ho scoperto che...

Nell'azienda di Paolo, alla riunione per i risultati del trimestre, egli apre con la sua solita ironia: "Ragazzi, essendo timido, non ho mai amato le fotografie ..." e continua: "Ma da quando abbiamo Microsoft Dynamics 365 Business Central mi farei un selfie al giorno sorridente, davanti al monitor con i report di bilancio."

### Focus

- Report di bilancio
- Controllo dei costi
- Digitalizzazione attività in movimento

Sharepoint

La frase strappa risate e sorrisi dato che, quasi tutti avevano avuto la percezione di un trimestre di risultati positivi. Tuttavia, un po' di trepidazione resta sempre, perché un conto è la percezione, un altro la prova dei conti consolidati nelle dashboard dell'amministrazione.

"L'utile è aumentato del 15% rispetto allo scorso trimestre e del 10% rispetto all'anno precedente, quindi complimenti a tutti, anche se il fatturato sia cresciuto meno. Cosa vuol dire questo secondo voi?". Ecco la solita domanda inaspettata, dove nessuno vuole esporsi...

Andrea rompe il silenzio con un: "Beh forse la riduzione dei viaggi grazie allo smart working ha ridotto i costi" – "Certo" risponde Paolo, "tra cui i tuoi pranzi luculliani con i clienti Andrea... ahah! È una battuta, ma c'è qualcosa di vero: quest'anno abbiamo davvero ridotto i costi".

### Il controllo dei costi con Microsoft Dynamics 365 Business Central

"Può darsi sia stato l'effetto del lock-down, quando l'attenzione dell'amministrazione al livello delle entrate e uscite era massima, ma l'approccio si è dimostrato vincente" continua Paolo. "Oltre alla riduzione di alcune voci di costo, abbiamo elevato di molto la qualità del controllo":

Luisa interviene: "Ma Paolo, da quando sono in azienda mi sembra di aver sempre commentato report di bilancio..." – "Beh Luisa, da una parte è vero" risponde Paolo "ma ciò che ci ha consentito un vero salto di qualità è stata la digitalizzazione totale di azioni e movimenti".

Paolo continua: "Non so se avete notato, ma abbiamo bandito totalmente foglietti di appunti e file di Excel personali. Adesso tutto è registrato attraverso gestionale e SharePoint, contabilizzato dall'amministrazione e visibile sulla dashboard di Microsoft Dynamics 365 Business Central".

## Controllo e programmazione per adattarsi al cambiamento

Anna, responsabile dell'amministrazione, annuisce e aggiunge: "La soluzione ci permette non solo la verifica di fatture e rimborsi spese, ma anche la programmazione temporale dei pagamenti, la verifica dello stato dei progetti in parallelo col fatturato. In poche parole, riusciamo a vedere e valutare trend e problemi appena sorgono all'orizzonte."

Paolo aggiunge: "Questo, ragazzi, significa rendere flessibile il business. In base ai conti, riusciamo ad adattarci più velocemente, pensando e mettendo a terra nuove linee di sviluppo sia di nuovi prodotti che di modalità operative."

"Inoltre, se non l'avete notato, oggi in questa riunione sono presenti quasi tutte le funzioni aziendali: amministrazione, reparto commerciale e marketing. Microsoft Dynamics 365 Business Central permette di visualizzare le performance di tutte le funzioni con report di bilancio che evidenziano le fonti di ricavi e costi".

Andrea, senza distogliere lo sguardo dai numeri mormora: "Ok, però quel vino era proprio buono all'ultimo pranzo col cliente..." – Paolo coglie la palla al balzo: "Andrea! Se raggiungiamo i risultati te ne regalo una cassa per Natale". Anche questo è un piccolo esempio di successo.





## Chi ha sentito il cliente per l'ultima volta? Mistero!

Nell'azienda di Paolo, il reparto dei commerciali è sempre molto impegnato, ma cosa succede quando un'azione non viene registrata nel CRM? Ecco un caso risolto e una bella lezione: l'importanza del CRM per mantenere il filo dei rapporti con i clienti.

### Focus

- Importanza del CRM
- Automazione del tracciamento

Stamattina in azienda è arrivata una richiesta di preventivo da parte di una nuova azienda, che non è tra i clienti. La persona al telefono ha detto di aver ricevuto circa sei mesi fa una chiamata da parte di uno dei commerciali, ma non ricorda il nome.

A questo punto Anna, la ragazza del centralino, non sapendo a chi girare la chiamata, chiede direttamente a Paolo, il titolare, che, un po' spazientito, controlla direttamente nel CRM aziendale col suo account. Purtroppo, non risultano azioni verso l'azienda in questione... Non è possibile capire chi ha chiamato.

Ora però non c'è tempo da perdere, il cliente attende in linea! Così Paolo chiede a Anna di indagare sull'argomento della richiesta, e individuare il commerciale più preparato sul tema. La chiamata viene quindi passata a Giovanni, tra i più esperti sull'argomento. È fondamentale infatti dare una risposta al cliente in tempi rapidi.

### Chi ha sentito il cliente per l'ultima volta?

Dopo circa mezz'ora, Paolo esce dal suo ufficio e marcia spedito verso l'open space dei commerciali per vedere se il mistero è stato risolto. La risposta è negativa. "Ragazzi, ma come è possibile che nessuno ricordi di aver chiamato questa azienda?". Gli sguardi dei commerciali sono un po' evasivi dato che, a distanza di sei mesi, la memoria non aiuta...

Paolo riprende: "La chiamata che abbiamo ricevuto adesso è frutto del vostro lavoro e non possiamo permetterci di perdere il filo di quello che facciamo". A quel punto Luisa, una commerciale da anni in azienda, risponde: "Purtroppo, Paolo, nel flusso degli impegni, se l'azienda chiamata non risulta promettente, inserire l'anagrafica e l'azione nel CRM costa tempo..."

## Tracciare le azioni in modo automatico con il CRM

"Certo Luisa, lo capisco" risponde Paolo, "ma il costo maggiore è quello che avete già speso nello stabilire un contatto con le persone dell'azienda. Se dopo la fatica fatta non registrate l'anagrafica e l'azione nel CRM, avete sprecato il tempo investito e una potenziale vendita anche a distanza di tempo".

E continua: "Oggi la concorrenza è spietata, nel momento in cui un potenziale cliente avverte una necessità, basta una piccola incertezza o un'attesa più lunga del dovuto per dirottarlo su un concorrente. Ecco, l'importanza del CRM e perché dobbiamo usarlo bene. Tra l'altro, non mi sembra troppo lungo inserire i dati, dato che con Microsoft Dynamics 365 le successive e-mail vengono tracciate in automatico dal software nelle azioni svolte..."

## L'importanza del CRM per alimentare la collaborazione

"Hai ragione Paolo" commenta Andrea "è solo una questione di metodo, io lo faccio sempre". "Sì, ora non è il momento di fare i primi della classe" risponde Paolo, "Dobbiamo evitare il distacco tra dati e tra persone. Per questo abbiamo scelto, affidandoci a Pipeline, Microsoft Dynamics 365 Sales: per collaborare tutti attraverso Microsoft Teams e i vostri account e-mail sincronizzati nel CRM".

E ancora: "Meno male che Giovanni ha riallacciato i contatti, ora vediamo di fare squadra e portare a casa il contratto. Ognuno di voi ha la responsabilità dei propri contatti presenti e futuri, non voglio più risolvere misteri o giocare a "Indovina chi" al telefono. Adesso che ne avete la possibilità, dopo che i tecnici lo hanno configurato e vi hanno mostrato l'utilizzo, fate affidamento a Microsoft Dynamics 365 Sales, buon lavoro a tutti!".

Assegnare le attività con Microsoft Dynamics 365 Sales

Le parole di Paolo sono state recepite dai commerciali come incentivo a utilizzare meglio le caratteristiche di Dynamics 365. Oltre a inserire i riferimenti delle nuove aziende contattate e porre le basi per progetti futuri, Dynamics consente di avere una vista a 360° delle opportunità attive e della storia operativa e commerciale di ogni cliente.

Dati che possono essere consultati da tutti i commerciali, in modo che in caso di necessità o di aggiunta di competenze, ognuno di loro possa attingere in tempo reale a un quadro chiaro della situazione, sostituendo il collega in modo efficace e contribuendo ad esprimere all'esterno l'immagine di un gruppo affiatato e di un'azienda che pone la massima cura ai propri clienti.



## Non attendere sul fiume il cadavere del tuo concorrente

Nell'azienda di Paolo c'è la riunione con i commerciali su come aumentare le vendite.

Si discute de le offerte ma anche di prezzi e di concorrenza. Qui si apre una discussione importante, tra citazioni di saggezza orientale e di come il CRM aiuta a vendere.

### Focus

- Sales Accelerator
- CRM

### La riunione

"Ragazzi!" intona Paolo, "sapete cos'è la concorrenza? Per me, si tratta di persone che lavorano duramente per aumentare le proprie vendite a danno di altre aziende, tra cui noi".

E continua: "Conosciamo le aziende del nostro settore, sappiamo come lavorano, vediamo i loro case study, ma non comprendiamo davvero la minaccia finché un cliente riceve un'offerta migliore della nostra".

Andrea, il più giovane, aggiunge: "Purtroppo quando arriviamo a quel punto è tardi...". "Spiegati meglio Andrea", lo incalza Paolo. "Sì, intendo dire che in quel caso il marketing ha perso e noi commerciali possiamo ormai solo provare a ridurre il prezzo, ma abbiamo comunque già perso la partita".

### La miglior vendita è quella conclusa senza abbassare il prezzo

Gli altri commerciali presenti lo guardano attoniti, ma Andrea continua in tono elevato: "Sun Tzu dice che la miglior vittoria è quella ottenuta senza combattere. Beh, per noi è la vendita senza abbassare il prezzo". A questo punto interviene Giovanni: "Bella questa! E Come aumentare le vendite allora?"

Andrea continua: "Possiamo evitare la concorrenza di prezzo con due strumenti: la trasmissione del nostro valore al cliente e la costruzione di un rapporto di fiducia. Questo ci permette di capire la necessità e coinvolgere il cliente sulla soluzione prima che nasca la domanda".

"Esatto Andrea!" continua Paolo "se ci limitiamo a fare le offerte quando abbiamo una richiesta esplicita, significa che il cliente ha già chiesto altri preventivi e a quel punto dobbiamo combattere. Invece oggi possiamo vedere il livello e la qualità della nostra relazione".

### Come aumentare le vendite con Sales Accelerator?

Luisa protesta: "Ma Paolo, io ho sempre avuto un ottimo rapporto con i clienti che seguo". "Lo so Luisa" risponde Paolo "ma dobbiamo anche essere in grado di gestire un flusso periodico di comunicazioni verso i clienti meno attivi per ricordargli la nostra presenza e disponibilità. Tutte azioni che oggi ognuno di voi, grazie alla formazione di Pipeline, è in grado di fare con Microsoft Dynamics 365 Sales".

### Il Sales Accelerator semplifica la visione delle cose da fare

Andrea interviene: "Ah ma certo, una possibilità è anche usare lo strumento del Sales Accelerator!" - "Certo" conferma Paolo "il Sales Accelerator con la sua schermata riassuntiva di tutte le attività collegate alle trattative importanti è un vero aiuto a venderle!".

Tutto il gruppo annuisce, hanno compreso che dietro la scelta fatta assieme

a Pipeline di adottare Microsoft Dynamics 365 Sales c'è una strategia operativa, ma soprattutto degli strumenti utili e semplici da usare. Paolo conclude: "Andrea ha citato la saggezza orientale, beh io ho fatto mia questa massima: - Non attendere sulla riva del fiume il cadavere del tuo concorrente perché... potrebbe passarti davanti col nuovo yacht! Buon lavoro ragazzi!".







## La simpatia coi clienti funziona se è puntuale

Nell'azienda di Paolo tutti i commerciali hanno accolto di buon grado l'utilizzo del nuovo CRM, eccetto Giovanni.

Forte della sua esperienza e della sua agenda cartacea, Giovanni usa il CRM aziendale solo per evitare le sfuriate di Paolo, compilando il minimo di dati richiesti.

### Focus

- Cos'è un CRM
- A cosa serve
- I vantaggi

"Ciao Giovanni, come andiamo?" lo saluta Paolo, l'Amministratore Delegato, "Tutto bene? Mi raccomando, ricordati di richiamare l'azienda Bianchi & Figli la prossima settimana perché stanno valutando un'offerta. Mi ha chiamato proprio ora il responsabile acquisti". Giovanni risponde molto cordialmente: "Ma certo Paolo, lo segno subito in agenda!" – Paolo, mentre si allontana lungo il corridoio, pensa tra sé: "Sì sì... usare il CRM mai eh?"

### Un buon CRM batte l'agenda cartacea

Paolo sa benissimo a cosa serve un CRM e che cosa fa, permette di avere sempre sotto controllo la situazione di un cliente rendendo visibili a tutti i dati di contatto e le ultime comunicazioni. Una matrice dinamica che grazie alla visualizzazione della pipeline di vendita e alla condivisione dei dati aumenta la collaborazione e la produttività. Per questo in azienda hanno scelto di usare Microsoft Dynamics 365 Sales. Luisa e Andrea, gli altri due commerciali, sono contenti della sua interfaccia chiara e delle sue funzioni, mentre Giovanni è ancora legato alle sue abitudini e continua a basarsi sulla sua simpatia e sulla sua agenda, facendo tutto a mano.

### La simpatia non basta per conquistare i clienti ci vuole tempismo

I giorni passano e, dopo una settimana di intenso lavoro, viaggi e visite ai clienti, Giovanni apre l'agenda e vede la nota: CHIAMARE BIANCHI & FIGLI. Peccato che... sia già in ritardo di tre giorni! Un po' preoccupato Giovanni chiama subito Amedeo, il responsabile acquisti, sua vecchia conoscenza.

"Ciao Giovanni!" risponde subito Amedeo. "Come va, vecchia quercia? Spero tutto bene!" replica Giovanni in tono confidenziale. "Senti... scusa il ritardo, ti ho chiamato per quell'offerta su quel progetto complesso che avete per le mani. Hai tempo per approfondire il discorso?"

Amedeo, dall'altro capo del telefono risponde. "Beh, sì ma..." e Giovanni

continua: "Ah ottimo! Allora intanto: nel documento che ti avevo girato, devi tenere conto delle righe di capitolato e degli sconti riportati rispetto ai servizi in più che ti offriamo. Poi..."

A questo punto però, Amedeo interviene: "Giovanni, sì, scusa... però aspetta! Devo aggiornarti: il nostro Amministratore Delegato ieri ha scelto di procedere con l'offerta di Laser Spa, che era in gara insieme a voi". Giovanni è costernato: "Laser Spa? Ma come mai avete fatto questa scelta? Dopo tutti gli anni di collaborazione con noi?"

### A cosa serve un CRM? A chiamare i clienti al momento giusto

Amedeo risponde: "Eh lo so Giovanni, il problema vero sono stati i tempi. Stiamo rispondendo a un bando pubblico per ottenere finanziamenti e avevamo una deadline molto stretta. Per questo avevo parlato con Paolo e... speravo in una risposta più rapida da parte vostra. Ho cercato di temporeggiare un giorno o due, ma poi è intervenuto l'Amministratore Delegato e ho dovuto procedere."

Giovanni ora è disperato. Chi glielo dice a Paolo che è stata persa una importante commessa a causa di un'agenda cartacea?

### L'importanza del CRM

Facendo appello al proprio stoicismo, Giovanni chiede un appuntamento a Paolo per spiegargli l'esito della trattativa e Paolo – com'era prevedibile – gli fa una sfuriata da manuale. Tuttavia, Paolo sa che il suo commerciale più anziano è ricco di esperienza ed esperto nel suo campo e non vuole mandarlo via, gli ha solo rispiegato cosa fa un CRM e che non è più disposto a tollerare il suo atteggiamento di rifiuto.

Paolo: "Giovanni, se avessi inserito la mia nota all'interno del CRM ti avrebbe mandato diverse notifiche e non ti saresti dimenticato! Inoltre, avresti sotto controllo lo stato di tutti i tuoi clienti e anche la priorità delle azioni da svolgere con un'unica matrice".

Paolo: "Intanto ti ho fatto programmare, una serie di corsi di aggiornamento, con la sezione formazione di Pipeline, al Corso Microsoft Dynamics 365. Voglio che tu apra Microsoft Dynamics 365 Sales ogni mattina e alla fine tu lo sappia usare con la stessa facilità della tua agenda. Vedrai, potrai essere molto più produttivo e mettere a frutto la tua esperienza anche verso i colleghi, grazie all'integrazione con Outlook e Teams. E ora... al lavoro!"

### L'importanza del processo di vendita

Ma a cosa serve un CRM? Il CRM in un'azienda tiene traccia di tutte le mail e le chiamate svolte con clienti o potenziali clienti. Lo scopo è approfondire la conoscenza delle richieste e l'interesse del contatto verso i nostri prodotti o servizi. Più il cliente riceve nostre comunicazioni come mail, newsletter, DEM, chiamate e interagisce, più è probabile che il suo interesse aumenti e porti alla definizione di un'offerta.

Ma come è possibile sapere quando un cliente è interessato e quali azioni sono richieste al commerciale in un dato momento? Basta definire una pipeline di vendita con i passaggi chiari, da lead a cliente e dare uno sguardo ogni mattina alla lista di priorità da svolgere nella matrice di base. Ecco a cosa serve un CRM.



## Tutto è iniziato dal magazzino, poi il margine ha preso il volo

Nell'azienda di Paolo c'è un'importante giacenza di magazzino, che fino ad oggi è stata gestita dal capo magazziniere, Pietro.

Con i suoi cinquantadue anni è una persona di grande esperienza, un precisino rispettato da tutti per il suo altruismo. I ragazzi dell'ufficio commerciale e marketing sanno di potersi fidare di lui, ma ultimamente ci sono un po' di problemi.

### Focus

- Microsoft Business Central
- Automatizzazione del magazzino

### Automatizzare il magazzino è la scelta perfetta, scopriamo come e perché.

Spesso capita di non trovare subito gli articoli, ci sono ritardi nel carico dei prodotti, una volta un camion è dovuto partire con il pallet incompleto a causa di articoli mancanti e altri inconvenienti che non erano mai accaduti prima. Paolo, l'amministratore delegato, se ne accorge e pensa tra sé e sé: "Che sia arrivato il momento di automatizzare il magazzino?"

### L'aumento dei volumi incide sull'efficienza

"Ciao Pietro, come va?" – "Bene bene, Paolo, scusami per il disguido di ieri, ma c'è stato un po' di traffico in entrata e uscita e..." Paolo lo interrompe: "Lo so, lo so – non preoccuparti – però sto notando che questi episodi stanno aumentando, che succede?". Pietro a questo punto sbotta: "Paolo... succede che da quando avete aperto più mercati nel mondo, faticiamo a tenere il passo con le consegne..."

"Ecco, questo volevo sentirti dire!" afferma Paolo con enfasi, poi gli batte leggermente la mano sulla spalla e continua: "Credo che sia venuto il momento in cui dovremo inserire tecnologie informatiche di supporto in magazzino e conosco una azienda IT che farebbe al caso nostro: Pipeline. Adesso non puoi più opporli...". Pietro replica sconsolato: "E cosa significa? Che non siamo più capaci di fare il nostro lavoro?" – "No, significa che con un software WMS integrato col gestionale, lettori di codici a barre e intelligenza artificiale, lo farete anche meglio!"

### Economizzare lo spazio e i chilometri

Paolo, affiancato da Pipeline sceglie il nuovo software per la gestione del magazzino, Microsoft Dynamics 365 Business Central, che contiene i moduli Warehouse Management and Inventory e Supply Chain Management. Questi

moduli possono gestire l'input automatico da lettori di codici a barre e stabilire l'esatta posizione di ogni articolo ottimizzando lo spazio in magazzino.

"Pietro, quante corse fate ogni giorno per cercare gli articoli negli scaffali?" – "Beh, Mario ha il contapassi e mi ha detto che ogni giorno maciniamo chilometri. All'apparenza non sembra perché il magazzino non è enorme, ma l'aumento dei volumi ha aumentato le operazioni manuali in modo esponenziale". Pietro diviene serio e replica: "Automatizzare il magazzino ridurrebbe al minimo ogni spostamento, il software vi aiuterà a economizzare lo spazio e... ci aiuterà ad aumentare il margine".

### La forza del miglioramento incrementale

Il progetto parte, vengono acquistati i dispositivi per la lettura dei QR code e dei codici a barre, vengono svolti corsi di formazione per Pietro e la sua squadra. Nel giro di alcuni mesi si aggiungono i carrelli a guida automatica, i magazzini verticali e tutto viene caricato nel gestionale in modo automatico. Il lavoro è intenso con gli IT e i tecnici di Pipeline, ma poco a poco, gli errori umani si riducono drasticamente, così come i chilometri percorsi a piedi dai magazzinieri.

Al di sotto dei dati più visibili, avviene però qualcosa di importante: il miglioramento incrementale. L'ottimizzazione delle operazioni di magazzino fa infatti risparmiare secondi su secondi, che diventano minuti, e poi centinaia di ore l'anno. Adesso l'azienda può gestire un volume sempre maggiore di articoli in entrata e prodotti finiti in uscita.

### Il magazzino viene trasformato grazie all'Industria 4.0

A distanza di sei mesi, durante una visita in magazzino, Paolo va a parlare con Pietro: "Allora, che ne pensi? State andando alla grande! Consegne in 24 paesi in più nel mondo e non sentirli!". Pietro replica bonario, dopo aver scansionato l'ultimo codice a barre: "È stata dura, ma i ragazzi sono contenti. Facciamo meno fatica e la condivisione dei dati con i commerciali e l'amministrazione ci dà una mano con i controlli in tempo reale. Mi sono dovuto ricredere!" "Bene!" commenta Paolo e poi confessa: "Pietro, non nego che è stato un investimento importante per l'azienda, ma era necessario. Sapevo che eravate al limite e che, senza Industria 4.0, codici a barre, integrazione dei dati, gestione degli spazi e automatizzare il magazzino, non avremmo avuto la capacità di crescere ancora. Ricevere ordini è solo il primo passo, poi però bisogna consegnare la merce!"

### Aumentare il margine con Microsoft Dynamics 365 Business Central

Mentre Paolo e Pietro stanno parlando tra loro, arriva Anna, la responsabile dell'amministrazione. Livede e dice: "Posso farvi una piccola confidenza?" – "Solo se si tratta di lavoro!" risponde Paolo scherzando. Anna li rassicura: "Ma certo!" – ride Anna – "Quest'anno siamo riusciti ad aumentare il margine netto del 20%, mentre il fatturato del 15%. Questo significa che... abbiamo ridotto i costi." Pietro interviene: "Ciao Anna, ma... con la crescita che c'è stata e gli investimenti, come abbiamo fatto a ridurre i costi?" – "Beh Pietro" risponde Anna: "Grazie a Pipeline, siamo riusciti ad ottimizzare le operazioni! Voi in magazzino e gli altri ragazzi siete stati in grado di fare più lavoro in meno tempo lavorando ogni volta sul margine di miglioramento. Sembra una banalità, ma quel grammo di tempo risparmiato ogni volta, grazie alla disponibilità dei dati e alla velocità di Microsoft Dynamics 365 Business Central ce lo ritroviamo direttamente in utile netto." Anna e Paolo si scambiano un sorriso, poi lei prende di nuovo le scale verso gli uffici. Pietro pensa tra sé e sé: "Chi lo avrebbe mai detto, dopo tanti anni, a cosa avrebbe portato questa digital transformation!".

## Il CEO è sempre aggiornato su quel che succede in azienda... ma come fa?

Nell'azienda di Paolo c'è fermento. "Ragazzi attenti, eccolo che arriva!" dice scherzando Luisa, nell'ufficio dei commerciali.

Dei suoi due colleghi, Giovanni e Andrea, il primo è impegnato in una call e solleva la mano con il gesto di ok, mentre Andrea, che sta scrivendo una mail, risponde sopra pensiero: "Sì, sì, grazie Luisa...".

### Come gestire l'azienda da remoto, dal generale al particolare.

Il riferimento è a Paolo, titolare e CEO dell'azienda, che ogni mattina verso le 10.30 fa il giro di tutti i reparti. È spesso in viaggio e quando è in azienda ne approfitta per aggiornarsi e sostenere i dipendenti. Paolo entra dalla porta a vetro dell'open space con gli occhi bassi sul tablet. "Buongiorno a tutti!" esclama mentre tocca lo schermo touch del suo Surface "Tutto bene?". Senza attendere la risposta, si rivolge ad Andrea: "Andrea come sta andando l'offerta a quell'azienda di Novara? Vedo che è ferma da 10 giorni, vediamo di smuoverla, se hai bisogno ci sono. Giovanni, la consegna è stata effettuata poi dopo il blocco?" Andrea risponde un po' ansioso: "Sì lo so Paolo, è che... insieme a Luisa ho dovuto portare avanti un progetto complesso nel mentre" – "Certo Andrea, ma intanto Luisa ha chiuso già 50K di ordini nell'ultima settimana...". Giovanni, intanto, dalla sua scrivania esclama: "Ah Paolo per la consegna tutto a posto!" – "Bravo Giovanni!" risponde Paolo, ed esce dall'ufficio.



### Aumenta la tua leadership grazie a Pipeline e Microsoft Dynamics 365

Paolo sa che la leadership in azienda è fondamentale. Per questo ogni sera in albergo consulta da remoto i risultati sui pannelli di reportistica di Microsoft Dynamics 365 Business Central. In questo modo può vedere in tempo reale cosa sta succedendo e comunicare con Teams con i diretti interessati. Le visite in ufficio, in magazzino e in produzione servono solo a spronare e sostenere i dipendenti. I commerciali e le altre persone dell'azienda lo sanno, e hanno grande stima di lui. È sempre stato molto attento ma, prima, in ogni riunione, era necessario informarlo da zero sui dettagli. Ora, un anno dopo l'accordo con Pipeline per l'installazione e la configurazione di Microsoft Dynamics 365 Business Central, i tempi necessari all'allineamento e alla presa di decisioni importanti si sono più che dimezzati.

### Un pranzo di lavoro per sostenere i dipendenti

Al ritorno dal suo giro di consultazioni, Paolo torna nell'ufficio dei commerciali e si rivolge ad Andrea: "Andrea scusa, dove vai per pranzo? Ti va se andiamo insieme?" – "Ciao Paolo, volentieri!" risponde Andrea. Così all'ora di pranzo si avviano in auto al ristorante più vicino. Una volta in auto, Paolo esordisce in toni amichevoli: "Scusa

Andrea per stamattina, ero un po' in ansia su quell'offerta". "Capisco Paolo, ma davvero non me la sono dimenticata..." – Paolo continua: "Ok ma... oggi passa dal mio ufficio che mettiamo a punto la risposta, so che ci sono altri concorrenti che stanno cercando di soffiarci la commessa!".

Andrea guarda fuori dal finestrino per un attimo, poi si rivolge verso Paolo e gli dice: "Va bene, ma posso chiederti una cosa?" – "Certo, spara" dice Paolo. E Andrea: "Ma come fai?" "Come fai... cosa?" risponde serio Paolo. "Sì, intendo dire, sai sempre tutto, sei sempre sul pezzo, hai in testa i dati... Come fai a gestire l'azienda da remoto in questo modo?" – "Beh, non è che sia una cosa semplice Andrea, diciamo che questo è il risultato di uno sviluppo personale e tecnologico.

Lo sviluppo personale mi ha aiutato a darvi maggiore fiducia, quello tecnologico ad avere dei software che riassumono in modo semplice i dati importanti" "Spero però..." – continua Paolo – "che questo non venga interpretato come un assiduo controllo. Io mi fido di voi, ma il flusso di lavoro è aumentato e so per primo che a volte alcuni dettagli possono sfuggire. Per questo il lavoro di squadra è importante e mi fa piacere che collabori con Luisa". Andrea annuisce e conferma: "Sì, è una persona positiva e competente".

### L'approccio di Pipeline a Dynamics 365

Microsoft Dynamics 365 Business Central è un prodotto software avanzato, un gestionale che permette di fare drill down, cioè di navigare tra i dati in modo semplice e intuitivo. È dotato di infinite capacità di filtraggio dei dati e di report concisi e aggiornati per ogni area aziendale, dalle vendite al magazzino. Oggi non ha più senso usare il tempo per estrapolare dati in Excel e presentarli in PowerPoint.

Per Pipeline il punto chiave è riuscire a valutare l'impatto e i costi di Microsoft Dynamics 365 non solo rispetto alle esigenze attuali dell'azienda, ma anche di quelle future. Così come Paolo, altri imprenditori hanno infatti iniziato a considerare il software non più come un "male necessario", ma come un vero e proprio abilitatore di una crescita esponenziale. Il tutto si fonda su due aspetti: il primo è l'importanza della creazione di una infrastruttura IT (server, cavi, cloud ibrido, sistemi di sicurezza, ecc.) integrata e sicura. Il secondo è la capacità di calarsi nei panni dell'imprenditore per renderlo più informato, competente ed efficace nelle scelte. Oggi il sesto senso dell'imprenditore non proviene più dalle sensazioni di pancia, ma dai report.

## Focus

- Avere una buona leadership
- Gestione da remoto



## Gestire gli ordini da remoto con il CRM in cloud

Nell'azienda di Paolo, Andrea è un commerciale giovane e molto smart.

Lavora con lui da quattro anni ed è riconosciuto per la sua grande capacità di organizzare e gestire gli ordini da remoto.

È un amante della tecnologia e porta sempre con sé il suo tablet ma, secondo Luisa – una delle colleghe del reparto vendite – il vero merito è di Microsoft Dynamics 365 Sales.

### Gestire gli ordini da remoto aumenta la produttività

Un giorno, durante le ore mattutine in ufficio, Luisa riceve una chiamata immediata su Microsoft Teams. È Andrea: "Ciao Luisa, scusa se ti disturbo, non ci crederai ma... ho ricevuto un ordine mentre ero al bar!" – Luisa risponde cordialmente: "Ciao Andrea, ottimo! Aspetta un attimo che vado a controllare... Si certo, eccolo qui, lo vedo. C'è qualche problema?" "No, ecco... è la prima volta che vengo in visita da questo cliente, sono stati molto gentili e mi hanno mandato subito l'ordine, ma non ricordo se la versione dell'articolo era la 2019 o la 2020. Purtroppo, non posso vederlo nel CRM, a chi posso chiederlo?". Luisa risponde: "Puoi provare a sentire Giovanni, ricordo che lui ha gestito la maggior parte dei loro ordini" – "Ok, grazie Luisa!"

### Unire Microsoft Teams e il CRM aumenta le conversioni

Così Andrea chiude la call e chiede via chat a Giovanni la disponibilità per una chiamata. "Ciao Giovanni, come stai? Senti avrei bisogno del tuo aiuto per un ordine dal cliente che ho visitato stamattina" – Giovanni è impegnato, e risponde: "Sì, ma ora non posso, programma una chiamata tra mezz'ora". "Ok, grazie Giovanni". Andrea, nel mentre, è ancora seduto al tavolino del bar, tra cappuccino e tablet. Andrea sa che il lavoro del commerciale richiede delle pause. Dopo un lungo viaggio in auto, prima della visita dal cliente

o subito dopo l'incontro... è sempre opportuno spendere dieci minuti per fare il punto. Il grande vantaggio di oggi, è la possibilità di lavorare al bar come in ufficio. Infatti è possibile accedere ai dati del gestionale e del CRM senza attendere di consegnare gli ordini in amministrazione. L'integrazione di moderni strumenti di comunicazione come Microsoft Teams con Microsoft Dynamics 365 Sales e Business Central aumenta le conversioni e le vendite. Il commerciale non è più un cavaliere solitario che con valigia e depliant affronta il mercato, ma la punta di diamante di un ecosistema integrato, dove amministrazione, reparto marketing e colleghi fanno squadra e gli fanno arrivare gli assist giusti.

### Una call può cambiare il fatturato

Passata una mezz'ora, Andrea scrive di nuovo a Giovanni: "Io sono pronto per la call, ci sei?" – Giovanni fa partire la riunione: "Eccomi Andrea, nel mentre Luisa mi ha informato della tua richiesta e secondo me il prodotto corretto è quello del 2019, perché loro lo usano in macchine di penultima generazione" – "Ah ok, perfetto, grazie mille Giovanni! Però aspetta, se è così il minimo d'ordine è il doppio..." Giovanni risponde: "Eh sì... ricontattali subito va!" – "Ok, grazie Giovanni, se ho bisogno ti scrivo in chat, ciao!". Andrea così ricontatta il responsabile acquisti, spiega i motivi del minimo d'ordine, fa un piccolo sconto e si accorda per la fornitura. Questa piccola variante produce però un aumento di fatturato di Andrea, che lo porta a raggiungere l'obiettivo di dicembre. Paolo intanto, dal suo ufficio in sede si connette al CRM e guarda le performance dei commerciali: "Stavolta Andrea ha raggiunto l'obiettivo, bravo Andrea! Devo aumentare gli obiettivi per l'anno prossimo... e non solo a lui!". Paolo, infatti, si è accorto che dopo l'introduzione di Microsoft Dynamics 365 Sales e alla capacità di gestire gli ordini da remoto tutto il team li sta raggiungendo, mese dopo mese.

### Infrastruttura IT, condivisione dei dati e Microsoft Dynamics 365 Sales

Il clima tra i ragazzi dell'area vendite è buono, i clienti sono seguiti in modo rapido ed efficace, via telefono, via mail e via chat, tutte le interazioni e i documenti sono inseriti nel CRM e sono a disposizione dei colleghi e tutto questo aumenta le conversioni. La scelta di Pipeline, che ha curato l'installazione e la configurazione di Microsoft Dynamics 365 Sales, le persone giuste e qualche anno di formazione hanno cambiato il fatturato e la vita dell'azienda.



## Focus

- Magazzino in cloud
- Sistema IT connesso al meglio

## Cosa sta succedendo in azienda? Per saperlo basta un'interfaccia

Nell'azienda di Paolo il fatturato sta aumentando mese dopo mese. In tutti i reparti c'è un'atmosfera euforica, ma Paolo sembra non condividere lo stesso entusiasmo.

Ogni giorno fa un meeting con Anna, la responsabile Finance e Amministrazione per verificare lo stato effettivo di costi e ricavi.

Nell'ufficio dei commerciali si fa un po' di ironia ma Giovanni, il più anziano, è preoccupato.

### Focus

- Analisi di bilancio
- Business Central e Power BI

### Microsoft Dynamics 365 Business Central analizza il bilancio aziendale

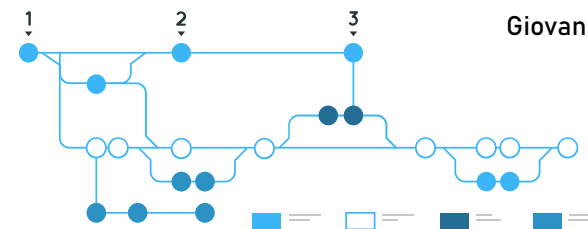
Così, quando Giovanni incontra Paolo alla macchina del caffè, apre il discorso: "Ciao Paolo, tutto bene?" – "Ciao Giovanni, sì sì grazie mille". Giovanni si fa coraggio e chiede: "Paolo ma... posso farti una domanda?" – "Certo Giovanni, dimmi pure" – "Ecco... Come mai hai fissato un meeting con Anna ogni mattina, c'è qualche problema?" – "Grazie per questa domanda, è molto carino da parte tua Giovanni".

"Paolo sii serio... non stavo scherzando. Il fatto è che... dal punto di vista delle vendite stiamo battendo i record dell'anno scorso, ma vederti ogni giorno in riunione costante con la parte Finance non mi fa stare tranquillo". Paolo risponde: "Certo Giovanni, capisco. Il fatto è che proprio a causa della domanda aumentata e dei vostri risultati stiamo valutando un ampliamento dell'area produttiva e magazzino." "Ah grande notizia! Ma... Anna cosa fa nello specifico?" – "Beh, sai, lei è la Responsabile Finance e come tale analizza il bilancio aziendale con Microsoft Dynamics 365 Business Central". Paolo prosegue: "Il punto Giovanni è che voi commerciali siete una parte fondamentale dell'azienda, ma vedete solo una parte dei processi, cioè il fatturato di vendita e il margine. A me invece tocca fare i conti con costi e ricavi!".

### Pipeline ti aiuta a fare l'analisi di bilancio ogni giorno

Giovanni guarda Paolo incuriosito: "Paolo questo lo so, però una volta l'analisi di bilancio la svolgeva il nostro consulente esterno. Ora non è più così?" – "Eh no, non è più così" risponde Paolo sorridendo. "Grazie al progetto IT svolto con Pipeline, adesso tutti i dati sono connessi al gestionale e non dobbiamo aspettare i risultati di fine anno per trovare dati utili alle decisioni strategiche". Paolo continua: "Con Anna, infatti, non ci limitiamo a vedere l'andamento di ricavi e costi dai chiari grafici interattivi. Grazie agli insight dell'intelligenza artificiale e alla sua esperienza, svolgiamo anche simulazioni su cosa

potrebbe accadere e come possiamo reagire nel modo più rapido ed efficace". Giovanni è stupito: "Quindi non ci sono problemi, solo normale amministrazione?" – "Per ora sì, ma pensiamo al futuro!". L'integrazione dei dati tra CRM, gestionale e le altre funzioni aziendali è la base per la digital transformation. I tecnici Pipeline sanno che per sfruttare appieno un nuovo software i dati devono seguire percorsi logici e sicuri. Inoltre, ci deve essere una integrazione funzionale con gli strumenti di intelligenza artificiale che analizza il bilancio aziendale e fa emergere trend e opportunità.



### Microsoft Dynamics 365 Business Central e Power BI

Fino a pochi anni fa, la sfida maggiore per un'azienda era quella di generare un fatturato e un flusso di cassa sufficiente a generare utili. Una volta soddisfatta questa condizione, a causa della separatezza dei dati, il controllo finanziario e i suggerimenti strategici venivano lasciati ad esperti di società di consulenza. Oggi il digitale organizza i dati, li rende graficamente e analizza il bilancio aziendale.

Pipeline offre consulenza attiva per l'installazione di Microsoft Dynamics 365 Business Central e per la creazione e la personalizzazione di dashboard Power BI. Come succede nell'azienda di Paolo, questa soluzione permette di fare previsioni accurate e simulazioni di scenario per sviluppare adeguate strategie basate sui dati già presenti in azienda.

Dopo aver bevuto il caffè, Paolo saluta Giovanni: "Allora, è stata sufficiente la mia spiegazione?" – "Sì, ma non si va ad aumentare la complessità così?" – "No, tutto il contrario Giovanni, sapere se il fatturato ci sta sostenendo, se gli investimenti sono opportuni rispetto al trend, se siamo riusciti a ridurre i costi... non è mai stato così facile!" – "Bene! Allora torno al lavoro, non vorrei che si vedesse anche il tempo speso alla macchinetta del caffè..." commenta Giovanni. "Ecco bravo! Mi hai dato un'idea! Ahah" lo saluta Paolo, ridendo.





## Ho bisogno di aiuto, ma... dove sono i commerciali?

Nell'azienda di Paolo c'è un silenzio surreale, l'ufficio dei commerciali è vuoto. Sono giorni intensi di visite presso i clienti.

Paolo arriva a passo svelto, dà un'occhiata attraverso le pareti di vetro dell'ufficio e fa una smorfia di disappunto: "Accidenti... oggi i ragazzi sono tutti fuori!" "Come posso fare adesso?" pensa Paolo tra sé e sé e intanto cammina verso gli uffici dell'amministrazione:

### Integrare Microsoft Teams con il CRM

"Ciao Anna" – "Ciao Paolo! Tutto bene?" – "Beh ecco, non molto, ho bisogno di rivedere il capitolato di un'offerta fatta insieme a Giovanni". "Certo, nessun problema, ma non è meglio che tu lo chiedi a Giovanni direttamente?".

Paolo, guardandola con un po' di ironia, dice: "Certo, lo so, ma Giovanni non è in ufficio e non risponde al telefono! Oggi niente supporto da remoto..." Anna, timidamente, risponde: "Ah, è vero, ma... allora perché non gli scrivi via Teams?" – "Ma Teams è un'altra cosa dai..." replica Paolo spazientito. Anna però è una tosta, e insiste: "Ma guarda che al corso ci hanno mostrato che è possibile integrare Microsoft Teams col CRM! Sono sicura che i tecnici di Pipeline, quando hanno installato Microsoft Dynamics 365 Sales, lo abbiano impostato"

### Come ottenere supporto da remoto con Microsoft Teams e Microsoft Dynamics 365 Sales

"Forse hai ragione Anna" le risponde Paolo, cambiando tono, "Adesso torno in ufficio e provo". Dal suo Notebook, Paolo apre Microsoft Dynamics 365 Sales, va all'offerta compilata insieme a Giovanni e scarica il pdf. A questo punto, entra in Teams e apre la chat con Giovanni.

"Ciao Giovanni, avresti un minuto per me? Avrei una richiesta urgente..." Integrare Microsoft Teams con il CRM Microsoft Dynamics 365 Sales è utilissimo, ma occorre usare in modo corretto entrambi gli strumenti. È bene lasciare le informazioni di vendita gestite e organizzate nel CRM, lasciando a Teams solo la parte di contatto e supporto da remoto. Una volta scaricato il documento, Paolo attende la risposta di Giovanni via chat e va a prendersi un caffè.

Giovanni intanto, vede comparire la notifica del messaggio nella app di Teams sul suo smartphone e, durante una pausa, risponde subito a Paolo: "Ciao Paolo, certo che puoi... Scrivi pure qui, oppure attendi venti minuti e possiamo fare una riunione online". Al ritorno alla scrivania, Paolo vede la risposta di Giovanni e da Microsoft Teams pianifica una riunione per avere il suo supporto da remoto.

### Condivisione delle informazioni nelle riunioni di Teams

Mentre aspetta l'inizio della riunione online, Paolo prende il file del capitolato di offerta e lo carica all'interno delle risorse della riunione di Microsoft Teams. In questo modo sarà facile accedere e avere un riferimento subito sotto gli occhi. Dopo pochi minuti, ecco Giovanni: "Ciao Giovanni, mi senti? Tutto bene?". "Ciao Paolo, sì si tutto bene. Ho visto il file che hai condiviso nella chat della riunione, grazie" "Sì ecco" risponde Paolo, "Mi serviva capire da te se gli articoli dalle righe 2 a 5 sono proprio necessari o possiamo semplificare." Giovanni risponde: "Mmm, aspetta... da questo file pdf non si vedono certe informazioni. Fai così: vai nel gruppo Sales di Teams, apri la scheda impostata con la app di Microsoft Dynamics 365 Sales e condividimi lo schermo, ti guido io".

### Interoperabilità dei software e supporto da remoto

Come avevano anticipato i tecnici Pipeline al momento della configurazione, i due software Microsoft Teams e Microsoft Dynamics 365 Sales si possono usare in tre differenti modalità: da web browser in modalità SaaS, dalla app installata sul proprio PC o Mac e dalla app per smartphone iOS e Android. In questo modo, dati e persone si possono connettere da qualsiasi luogo, anche

usando dispositivi differenti. Intanto, Giovanni sta osservando i dati dalla scheda di Teams con la app di Microsoft Dynamics 365 Sales. Un modo per accedere al CRM senza uscire dall'interfaccia di Teams e dalla chiamata. "Allora Paolo" inizia Giovanni "Da quello che vedo, se consideriamo le richieste del cliente, possiamo anche eliminare le righe dalla 2 alla 5" – "Ah ok, perfetto!" risponde Paolo "In questo caso è necessario per contenere un po' il prezzo, ma non potevo farlo senza il tuo parere, grazie Giovanni" – "Figuratiti! Ciao Paolo".

### Un modo di lavorare sicuro ed efficiente

Grazie a Pipeline, integrare Microsoft Teams con il CRM è stato facile e ha migliorato moltissimo l'operatività quotidiana nell'azienda di Paolo. Adesso tutti i commerciali, l'amministrazione e Paolo stesso possono connettersi per avere supporto da remoto e accedere ai dati da più fonti, mantenendo ordine nelle origini dei dati. Tutti i documenti, le offerte e il tracciamento dei contatti avvengono e restano nel CRM Microsoft Dynamics 365 Sales, mentre Teams è perfetto per la programmazione delle attività, l'aggiornamento e le riunioni.



## Come creare report in tempo reale nel CRM?

Nell'azienda di Paolo capita spesso che con poco preavviso vengano richieste in visione le trattative in essere e quelle concluse.

### Focus

Report in tempo reale  
Integrazione dei dati

"Buongiorno a tutti" intona Paolo entrando nell'ufficio dei commerciali appena arrivato in azienda. "Allora, vediamo un attimo insieme come sono stati i risultati delle ultime settimane in termini di operazioni terminate..." Marco risponde così: "mmm... Paolo, subito non riesco a mostrarti nel dettaglio l'andamento dei risultati dell'ultimo periodo... devo scaricare i dati dal CRM ed esportarli su Excel, ci vorrà un po' di tempo per avere la situazione completa e aggiornata....".

Paolo, quindi che di lì a poco avrebbe dovuto mostrare i dati in una riunione con i suoi collaboratori, constata che dovrà fare a meno di quelle preziose informazioni.

Qualche giorno dopo documentandosi e cercando su Google: "report in tempo reale" viene a conoscenza della soluzione che potrebbe fare al suo caso...

La settimana successiva, Paolo, entrando sempre nell'ufficio vendite, si rivolge ai suoi commerciali dicendo: "ho una notizia che potrebbe risolvere il problema legato ai report che necessitano un continuo aggiornamento e che non sempre possono essere preparati in poco tempo." Marco risponde quindi chiedendo: "Dicci tutto!". Paolo: "cercando su Google e informandomi a dovere, sono venuto a conoscenza che il nostro partner di fiducia, Pipeline, configura Microsoft Dynamics 365 Sales. Ecco, con questo applicativo potrete dire addio al lento e macchinoso processo di esportare e generare i dati di vendita tramite Excel. Il software provvederà a generare in automatico i dati presenti nel database e restituirli in forma di report".

Sono finiti i tempi delle esportazioni in Excel e delle presentazioni in PowerPoint dei dati. Troppo tempo impiegato a realizzare file con grafici che diventavano presto obsoleti e che, soprattutto, erano statici. Grazie a Microsoft Dynamics 365 Sales sarà possibile avere report con grafici interattivi, dove i dati di fatturato supportano le scelte e determinano la lista delle azioni più urgenti, cliente per cliente.

Paolo ha constatato e voluto far capire ai suoi colleghi che, consultare report in tempo reale permette di capire subito le azioni tattiche e strategiche

da prendere nell'ambito del business. Ecco perché in un CRM moderno come Microsoft Dynamics 365 Sales Professional sono inseriti di serie report automatici. I quali rappresentano i dati in modo chiaro e interattivo. Con i report automatici è possibile fare domande al sistema, ed entrare nel dettaglio con pochi clic.

### Le due strade per l'integrazione dei dati tra CRM e gestionale

"Ma come facciamo ad integrare i dati raccolti dal cliente con quelli di vendita già presenti nel gestionale amministrativo?" domanda Marco a Paolo.

Paolo interviene: "si tratta infatti di due software diversi, che non sempre hanno connettori adeguati a superare questo ostacolo, oggi ci sono due diversi percorsi":

"Il primo percorso è quello di scegliere un CRM e un gestionale della famiglia Microsoft Dynamics 365, come ad esempio Business Central (gestionale) e Sales Professional (CRM). In questo caso la comunicazione sarà lineare e in sicurezza tra le due piattaforme. È possibile quindi avere i dati uniti all'interno del CRM grazie a pochi settaggi e personalizzazioni."

"E se il gestionale c'è già in azienda, e non è dello stesso sviluppatore del CRM? Come è possibile mostrare i dati di fatturato nell'interfaccia di Microsoft Dynamics 365 Sales?"

Fa presente Marco.

"In questo caso, risulta utilissimo Pipeline Sales Pivot, un connettore software specifico, in grado di creare un bus di interscambio efficiente tra i due sistemi" risponde Paolo.



## Funzioni di Pipeline Sales Pivot per CRM Microsoft

La software house interna ha creato il modulo Pipeline Sales Pivot, un tool per migliorare l'utilizzo del CRM più avanzato al mondo: Microsoft Dynamics 365 Sales Professional.

### Focus

CRM avanzato

Oltre a consentire il collegamento tra gestionale e CRM, il plugin Pipeline Sales Pivot presenta una serie di funzionalità che completano l'operatività da desktop di Microsoft Dynamics 365 Sales Professional. Un piccolo componente in grado di migliorare la gestione e la memorizzazione dei documenti di offerta, il collegamento con la telefonia VoIP e le tabelle con automatismi di pianificazione delle azioni.

Se consideriamo Microsoft Dynamics 365 Sales Professional l'elemento chiave dell'innovazione di processo in azienda, Pipeline Sales Pivot diventa un alleato indispensabile per collegare i dati, superare i silos e ottenere report in tempo reale completi. Una visione moderna, ispirata al concetto di digital transformation dal trattamento delle opportunità fino al post-vendita.

Sales Pivot  
by Pipeline

