

Titolo progetto:

MULTILINK 2.0 - INTEGRATION AND DIGITAL PROCESS CONTROL

Finanziamento concesso: **64.039,90 €**

Spesa ammessa a contributo: **106.733,17 €**

DESCRIZIONE

Il progetto si articolerà in tre fasi che permetteranno alla società di avviare un articolato percorso di ottimizzazione dell'organizzazione interna del lavoro e di innovazione profonda delle modalità di erogazione del servizio, integrando diverse soluzioni ICT che consentano all'azienda di fornire dei servizi più efficienti e in tempi brevi ai clienti. Il progetto si articolerà nelle seguenti fasi: 1. SVILUPPO ERP; 2.SVILUPPO CRM; 3.CONSULENZA ORGANIZZATIVA.

OBIETTIVI

FASE 1: Lo scopo di questa attività risulta quello di automatizzare il processo di importazione dei dati relativi al traffico telefonico dei clienti finali nel sistema di fatturazione D365BC. La piattaforma di billing, quindi, dovrà comunicare direttamente con il sistema ERP per generare le fatture in contabilità mensilmente con il dettaglio (direttrici, minutaggio, importo, ...) richiesto dai clienti. In questo modo Multilink intende ottimizzare il processo mensile di calcolo, generazione, verifica/controllo del traffico telefonico sviluppato dagli utenti che afferiscono al sistema voce.

FASE 2: Nell'ambito dell'innovazione dei processi aziendali Multilink intende migliorare il sistema di gestione dei clienti basandosi su un CRM di nuova generazione.

FASE 3: Ottimizzazione dell'organizzazione interna in ottica di implementare un nuovo modello organizzativo più agile e efficiente alla luce anche delle nuove soluzioni software di cui intende dotarsi l'azienda

RISULTATI ATTESI

FASE 1: Implementazione nuovo sistema informativo atto a migliorare e rendere più performanti tutte le procedure interne e avere una connessione diretta con i clienti per efficientare le tempistiche di tutte le pratiche. Unitamente al Software sarà implementato anche un modulo di business intelligence direttamente collegato all'ERP per migliorare i processi decisionali aziendali

FASE 2: La presente fase prevede l'implementazione di una piattaforma software improntata su due ambiti di rilevanza strategica per l'azienda: la pianificazione commerciale/marketing ed il sistema di ticketing per il customer care. Per quanto concerne la parte commerciale/marketing è necessario tracciare per i vari clienti o prospect tutte le attività commerciali sviluppate dagli agenti (appuntamenti, telefonate, opportunità, offerte, ...) ed avere una vista in tempo reale dei dati più significativi (offerte in corso, probabilità di successo, commesse acquisite, ...). Per la parte tecnica, invece, il sistema di ticketing deve essere in grado di tracciare le richieste di assistenza dei clienti e dare l'opportunità agli stessi di consultare in autonomia lo stato di avanzamento degli interventi.

FASE 3: Come primo step si effettuerà un'attenta analisi del modello di business per poter poi di conseguenza attuare tutte le azioni correttive e implementative dal lato organizzativo. Una volta identificati i punti di forza, debolezza e le opportunità di sviluppo ci si concentrerà su come implementare le procedure interne per la buona riuscita finale del progetto



POR FESR
2014 2020
Friuli Venezia Giulia

OPPORTUNITÀ PER UNA CRESCITA SOSTENIBILE

