

# VICINANZA AL CLIENTE

Miele rivoluziona la propria strategia di vendita con Dynamics 365 CRM




<b>Azienda:</b>	Miele Italia S.r.l.
<b>Settore:</b>	Elettrodomestici
<b>Prodotti:</b>	Lavatrici, lavastoviglie, frigoriferi, forni, aspirapolveri
<b>Sede:</b>	Appiano sulla Strada del Vino (BZ)
<b>Internet:</b>	www.miele.it

## ESIGENZE INIZIALI

Il noto produttore di elettrodomestici Miele possiede una lunga tradizione contrassegnata dagli alti livelli qualitativi dei propri prodotti e da processi di continua innovazione. Dal punto di vista tecnologico il progetto Microsoft è stata la chiara espressione di come sia possibile il collegamento tra l'IT e il business attraverso l'automazione degli elettrodomestici in un ambiente cloud. Non da meno i processi aziendali che impiegano la tecnologia per raggiungere gli obiettivi commerciali: la forza vendita italiana ha completato con successo la migrazione a Microsoft Dynamics 365 CRM per un miglior servizio e meglio comprendere i requisiti dei clienti.

## SOLUZIONE E RISULTATI OTTENUTI

- › Microsoft Dynamics 365 CRM offre a Miele Italia una soluzione flessibile e altamente scalabile per i processi di vendita grazie alla tecnologia cloud.
- › Il design modulare consente di acquisire funzionalità basate su processi e ruoli aziendali piuttosto che fornire la soluzione nella sua totalità a tutti gli utenti.
- › Con la soluzione integrata Microsoft „Voice of the customer“, Miele Italia ha ora la possibilità di effettuare indagini sui clienti online direttamente con i dati dei commerciali.
- › Le attività di follow-up o l'invio di questionari di gradimento diventano automatizzati.
- › I processi per rivenditori sono stati ottimizzati rendendoli più snelli e veloci.
- › La produttività del team di vendita è aumentata in modo significativo grazie a nuove funzionalità, processi ottimizzati e integrazione della soluzione in un ambiente già noto e familiare come Microsoft Office.



“

*La soluzione di Würth Phoenix costituisce un valore aggiunto, non solo fornendo in modo organizzato al nostro Key Account Management tutte le informazioni utili per la gestione dei fondamentali di vendita, ma diventando esso stesso uno strumento di guida.*

Ornella Pippa, Sales Admin & Logistics Miele Italia

”