








■ Il Settore e le Soluzioni

Lo scenario in cui operano le Associazioni, le Aziende dei Servizi e gli Enti Pubblici è sempre più dinamico e complesso; con risorse più limitate, si devono garantire livelli di servizio elevati.

Le tecnologie informatiche costituiscono un sostegno indispensabile per poter sviluppare le grandi potenzialità operative necessarie per la gestione e la creazione continua di valore aggiunto per la propria comunità.

Sono oltre 40 le Associazioni, le Aziende dei Servizi e gli Enti Pubblici che Gruppo Sistema supporta con soluzioni e tecnologie informatiche. Gli ambiti di automazione sono diversi: gestionali, portali di comunicazione, soluzioni di gestione documentale e di E-Learning, applicazioni per la gestione delle commesse, interventi sull'infrastruttura, sicurezza e comunicazioni.

■ Progetti realizzati da Gruppo Sistema per le Associazioni e le Aziende di servizi

-  Alerion Industries Spa - Infrastruttura
-  Azienda USL Ravenna -Infrastruttura
-  CNA Modena - Portale Web
-  San Patrignano - Gestionale
-  Rimini Fiera Spa - Infrastruttura

■ Il CRM per le Associazioni

Con semplici personalizzazioni il CRM 4.0 di Microsoft diventa uno **strumento centralizzato per memorizzare e classificare le informazioni sugli Associati**, per gestire la storia completa di tutte le interazioni: telefonate, incontri, seminari, corsi, reclami, consulenze e pratiche sindacali.

Tutte le richieste e le erogazione dei servizi sono registrate per avere un elenco completo ciò che l'Associazione ha fatto per ogni Associato.

Funzionalità specifiche consentono anche di gestire i ruoli e gli incarichi che gli Associati hanno in seno all'Associazione ed anche in altri organismi istituzionali, di tenere traccia delle adesioni ai Bandi di finanziamento e degli importi erogati agli Associati, di gestire le Associazioni Temporanee d'impresa tra gli Associati, la loro partecipazione a consorzi, gruppi d'acquisto e distretti, di memorizzare le informazioni riguardanti i certificati di qualità ed ai relativi Enti Certificatori, etc

■ Il CRM per la Pubblica Amministrazione

Con il CRM 4.0 e le altre tecnologie di Microsoft si è sviluppato una piattaforma **Microsoft Citizen Service Platform (CPS)** che permette l'automazione di tutti processi di interazione e dei servizi che intercorrono tra la Pubblica Amministrazione e il Cittadino.

Con CPS e progetti di CRM anche Enti di piccole dimensioni possono attivare in tempi molto brevi e a costi ridotti, servizi centralizzati di contatto con il pubblico, una volta possibili solo per grandi organizzazioni.

Si potranno ridurre i tempi burocratici, registrare tutte le interazioni avute con il cittadino, notificare gli interventi, attivare i servizi, aumentare l'efficienza operativa e la produttività, ridurre il materiale cartaceo e gestire conformità e responsabilità rispetto alle normative

■ Le Tecnologie

Microsoft Dynamics Nav - Soluzioni CRM - Board Management Intelligence Toolkit
Fujitsu Siemens Computers - TFA d un'applicazione di E-Learning