

ASCOLTO. DIALOGO. AZIONE.

## CHI SIAMO

Sin dalla sua nascita Emineo ha potuto contare su un bagaglio di esperienza e competenze che l'hanno resa unica: il nostro lavoro non è mai stato la pura e semplice consulenza ma la condivisione, insieme agli imprenditori, di un percorso fatto di fatica, coraggio, capacità e, infine, risultati.

## IL NOSTRO IMPEGNO

Siamo una società dedicata allo sviluppo commerciale. Partecipiamo attivamente alla realizzazione degli obiettivi mettendo le nostre competenze a disposizione delle aziende con cui scegliamo di collaborare. Conosciamo bene il mondo delle PMI e le sue esigenze. Incontriamo spesso imprenditori che per far crescere la propria azienda avrebbero bisogno di manager con esperienza. Noi siamo la soluzione a questa necessità, la nostra evoluzione da consulenti a fractional manager risponde al bisogno di questi imprenditori.

## IN COSA CREDIAMO

Abbiamo costruito Emineo mettendo al centro del nostro lavoro l'attenzione nei confronti delle imprese e il profondo rispetto per le idee e l'inventiva di chi ogni giorno si mette in gioco e accetta le sfide di un presente complesso. È attraverso l'ascolto e il dialogo che Emineo è riuscita a sviluppare metodi efficaci in grado di dare forma concreta alle idee più innovative.

# ABBIAMO LAVORATO CON

GunD IT & Logistic Consulting

ASOTECH  
ADVANCED SOLUTIONS TECHNOLOGY

B&F design  
BIANCHI & FONTANA

Pandolio

Labanti@Nanni  
INDUSTRIE GRAFICHE E CARTOTECNICHE

FARGO srl

CESARE RAGAZZI  
LABORATORIES

SANTERNO  
GARRARD GROUP

Labanti Nanni

RCH

sistemi  
BOLOGNA

H  
HESA

sardex.net  
Circuito di Credito Commerciale

DOTVOCAL  
WE ARE VERY ALIVE TECHNOLOGY

HAPPILY  
happy ultra-cream

nsi  
Think Outside The Box

26  
AHURA  
ITALIAN  
HANDMADE

TEAM ENGINEERING

Farotti  
ESSENZE

RETE  
SIOEL

M Media-Maker

BRIX

BANCOLINI  
accident-music-perse-accident-soul-symbol

castio  
me

LIBEROS

kimbe

MARIO WAY

trenkwalder

arobose

EMOTIQ

Atala

vodafone

Cinti

OXO

Conserve Italia

REALE  
MUTUA

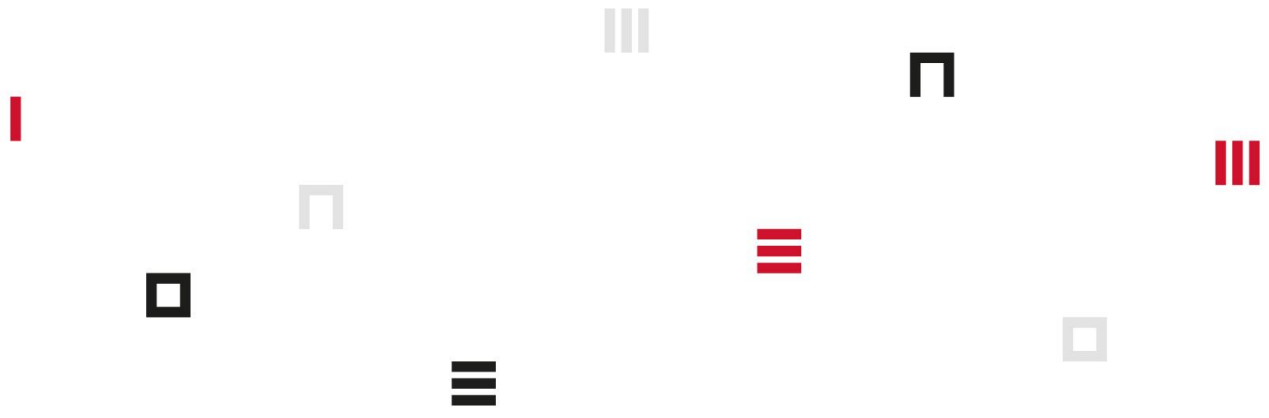
VORWERK

PNEUS  
MARKET

Atelier  
Gibus

INTERSPORT

VISCONTI  
THE DURING RESTAURANT



---

# **CRM MANAGER**

## **Fractional Management**

Quando si parla di Customer Relationship Management si possono intendere tre cose:

- CRM come strategia: la filosofia di un'azienda in merito al modo in cui dovrebbero essere gestiti i rapporti con i clienti esistenti e i clienti potenziali.
- CRM come processo: il metodo adottato da un'azienda per consolidare e gestire tali rapporti.
- CRM come tecnologia: lo strumento tecnologico che i team utilizzano per registrare, analizzare e creare report sulle interazioni tra l'azienda e gli utenti.

Queste interpretazioni sono tutte corrette e vengono incarnate in azienda da una figura professionale: il CRM Manager.

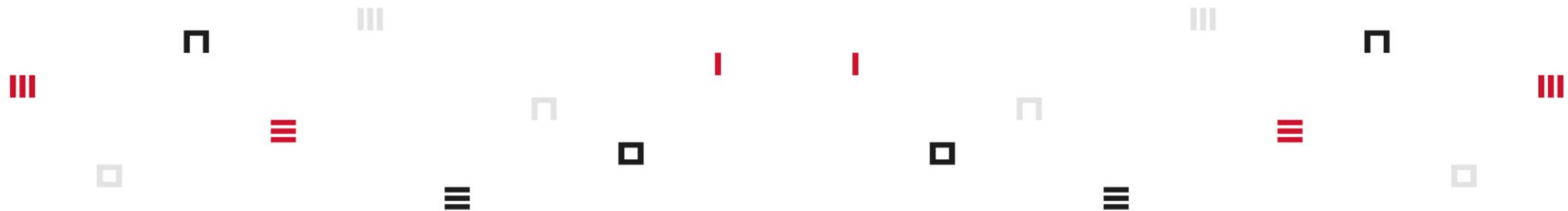


Il CRM Manager è la figura che, all'interno di un'azienda, si occupa della gestione e della cura della **relazione col cliente**, sia acquisito che potenziale.

Lavora insieme a diverse aree all'interno dell'azienda – marketing, comunicazione e vendite - per identificare obiettivi comuni e legarli a risultati chiari e misurabili. Rientrano in questo ambito l'**acquisizione di nuovi clienti**, lo sviluppo del valore su quelli attuali e la definizione di strategie per fidelizzarli.

E' dotato di una profonda conoscenza dei **processi di relazione con il cliente** e delle tecniche di analisi dei dati di mercato e la mette in campo per effettuare analisi puntuali e continue dei clienti e delle loro necessità e valutazioni accurate sulle quali basare decisioni più efficaci.

Il CRM manager è oggi una figura chiamata ad interpretare dati e sentimenti, e a muoversi con agilità tra tecnologia e relazioni umane.



# PERCHÉ E QUANDO SERVE UN C.R.M. MANAGER

L'azienda ha bisogno di

- ✓ Prendersi cura della propria customer relationship e customer experience
- ✓ Una figura unica che unifichi gli obiettivi dell'azienda e definisca e analizzi metriche di successo e KPI;
- ✓ Implementare nuove tecnologie, come software e sistemi CRM;
- ✓ Definire, migliorare o, efficientare i processi interni all'organizzazione per orientarla alla vendita
- ✓ Un supporto alla pianificazione di strategie volte all'integrazione tra area marketing e vendite
- ✓ Contribuire all'aggiornamento dei modelli commerciali e di mktg basandoli su dati provenienti dal mercato



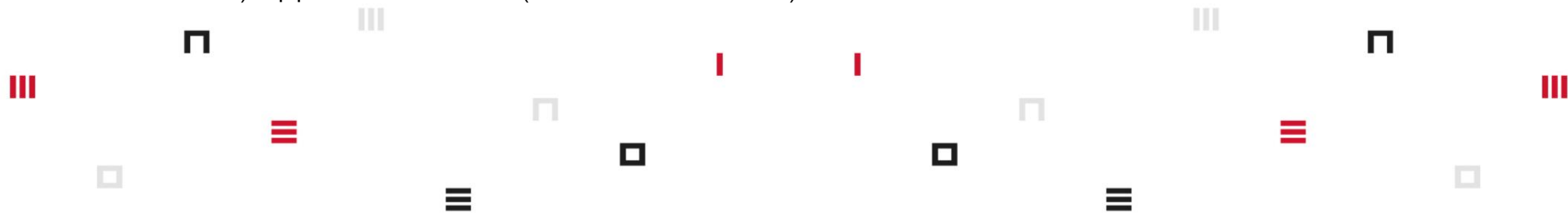
# LA NOSTRA IDEA DI CRM MANAGER E' ... FRACTIONAL!

Il CRM Manager di Emineo è un professionista che proviene dal mondo del marketing e dello sviluppo commerciale e ne conosce molto bene dinamiche e strumenti.

In azienda riveste un ruolo gestionale ed organizzativo, in particolar modo dei processi interni e dei flussi di informazione, nel quale applica tutta la sua sensibilità commerciale.

Il nostro CRM Manager si relaziona con tutte le aree aziendali coinvolte dal processo di vendita - da quella amministrativa a quella IT, alla comunicazione,.. – prendendosi cura degli aspetti che influenzano il rapporto con i clienti attuali o potenziali, proponendo ed attuando soluzioni per migliorare la Customer Experience e supportare lo sviluppo di strategie di marketing personalizzate.

Ma è **Fractional**, cioè fraziona il suo tempo lavorativo collaborando con più realtà e struttura la sua agenda mensile in base a presenze mirate verticali (es. una giornata intera) oppure orizzontali (es. tutte le mattine).





# LA NOSTRA IDEA DI MANAGER DEL MARKETING OPERATIVO E' .... FRACTIONAL!

Il Fractional CRM Manager di Emineo offre la possibilità all'imprenditore di avere a disposizione un professionista nella gestione del rapporto con i clienti per il tempo che serve all'azienda senza investimenti considerevoli e di beneficiare della presenza di una figura competente e strutturata che partecipa all'attività quotidiana dell'azienda e costruisce expertise all'interno dell'organizzazione.



# IL MODELLO FRACTIONAL MANAGEMENT

Il **Fractional Management** è la via alternativa attraverso cui una PMI può accedere a risorse di qualità per migliorare i propri processi gestionali e introdurre competenze.

**Porta in azienda professionalità, competenza e nuove visioni a dei costi accessibili proprio grazie alla modalità frazionata.**

Un professionista caratterizzato da seniority ed esperienza di gestione, grande motivazione nella ricerca di un progetto e delle relative sfide e, su tutto, un approccio orientato al fare.

Il risultato della sua presenza in azienda sarà quello di portare metodo e competenza nel raggiungimento dei risultati e al contempo di fare crescere le capacità delle persone con cui collabora all'interno.

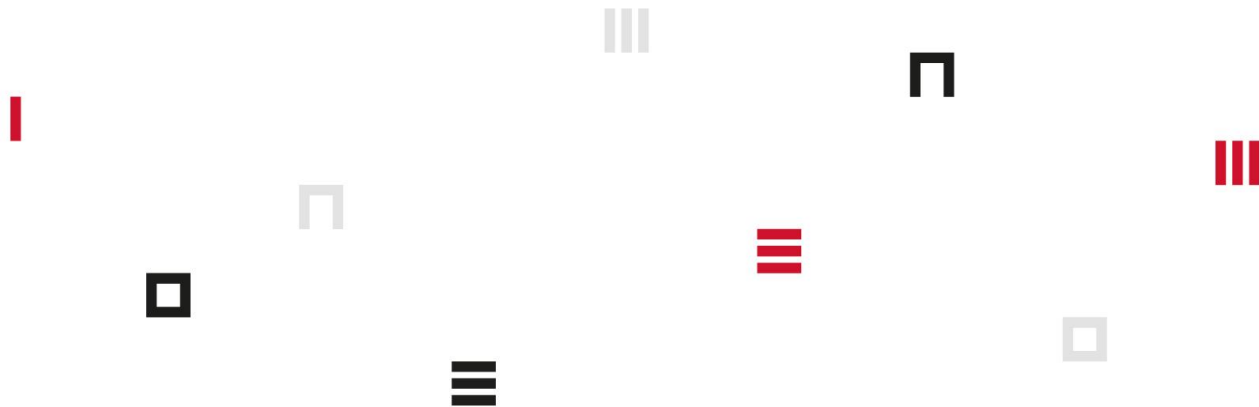


# PERCHÉ E QUANDO SERVE UN FRACTIONAL C.R.M. MANAGER

Quando in azienda c'è bisogno di:

- ≡ Un CRM Manager per un numero di ore e di giorni inferiori al tempo pieno.
- ≡ Testare la presenza di una figura professionale non ancora presente in azienda, senza investimenti 'fissi', costruendo al contempo expertise all'interno dell'organizzazione.
- ≡ Per aziende in fase di crescita, in momenti di ristrutturazione o turnaround, per portare esperienze specifiche non presenti in azienda.
- ≡ Per gestire periodi di 'succession planning' facendo crescere la risorsa interna più potenziale ma non ancora pronta





---

Emineo Srl

BOLOGNA – Galleria Ugo Bassi 1  
LECCO – Via Como 92 – Brivio LC  
www.emineo.it – [info@emineo.it](mailto:info@emineo.it)



ASCOLTO. DIALOGO. AZIONE.