

Social CRM

L'importanza delle relazioni umane
in un mondo digitale

Maddalena Amoruso

Financial Services Solution Specialist

Microsoft Italia

mamoruso@microsoft.com

@MaddaAmoruso

1 Ottobre 2014

Agenda

Introduzione

Nuove opportunità
di business

Customer journey 1

Social Caring

Customer journey 2

Digital Engagement

Conclusione

Piattaforma abilitante,
integrata e cloud
ready

Dalla Banca Digital alla Banca Social



Un tempo



Ieri



Oggi

Il digitale è la commodity che rende le interazioni umane ancor più pervasive

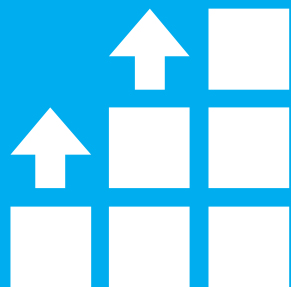
I fondamentali del business non sono cambiati



ACQUISIRE



TRATTENERE



VALORIZZARE



Paul Greenberg, CRM at the speed of light

The SOCIAL CRM is the company programmatic response to the customer ownership of the conversation.

E' cambiato il modo in cui i clienti acquistano

I clienti sono già al

57%

del processo di acquisto
prima che contattino il
brand

-CEB

9 di 10

buyers di business dicono
che quando saranno
pronti per comprare,
troveranno il venditore

-IDG Enterprise

E' cambiato il modo in cui i clienti "reclamano"

44%

Dei consumatori ad oggi utilizzano il social network per reclami su prodotti e servizi

Un commento negativo su un social network può costare ad un'azienda fino a

30 clienti



E' cambiato il modo con cui le persone lavorano



72%

delle aziende stanno
adottando almeno un
strumento social

- Gartner

84%

delle organizzazioni
hanno lavoratori in
remoto

-McKinsey

E' cambiato il modo con cui le aziende vendono

73%

dei venditori che usano i social media ha risultati migliori di chi non li utilizza
-A Sales Guy Consulting

3%

delle cold call produce un appuntamento... mentre il 67% dei referral di secondo grado di LinkedIn si conclude con un meeting!



La mobilità guida il cambiamento



95%

delle aziende Fortune
500 rilascerà presto
applicazioni mobili

I consumatori usano in
media

4

devices ogni giorno

Il social porta nuove opportunità di business

MARKETING



Monitor campaign effectiveness



Nurture Influencers



Manage brand reputation



Publish social content

VENDITE



Work better together



Intercept buying signals



Customer collaboration



Enriched insights

SERVIZIO



Social customer care



Early warning system



Knowledge management



Measure customer satisfaction

Social Analytics – Big Data

Customer journey

Gli attori



Giorgio- 38 anni, manager

Sportivo, sempre connesso con i suoi amici e la sua famiglia attraverso il suo **Nokia Lumia 930** ed il suo tablet.

Sposato, due figli di 3 e 5 anni, Giorgio, è alla ricerca di un prodotto finanziario per investire i suoi risparmi.

Odia ricevere proposte commerciali che non lo interessano. Non ha tempo per ricerche troppo dettagliate, e quando cerca online informazioni per gli acquisti, si fida più che altro delle opinioni degli altri.



Marco - 24 anni, operatore di customer service

Appena laureato, ha fatto il suo primo ingresso nel mondo del lavoro.

Digital native, non ha difficoltà con la tecnologia e le modalità di comunicazioni social.

Si sta velocemente impraticando con il glossario, i prodotti ed i processi bancari.



Silvia- 33 anni, promotore

E' una ragazza energica e indipendente. Il suo obiettivo è realizzarsi professionalmente.

Fidanzata con Michele, vive in un appartamento lontano dal centro e ama trascorrere il tempo libero con gli amici.

Preferisce gestire la giornata lavorativa in autonomia. Odia il traffico e fare tardi e organizza accuratamente i suoi appuntamenti.

Con il suo **Surface Pro 3** ha l'ufficio in borsa.

Customer journey 1

Social caring

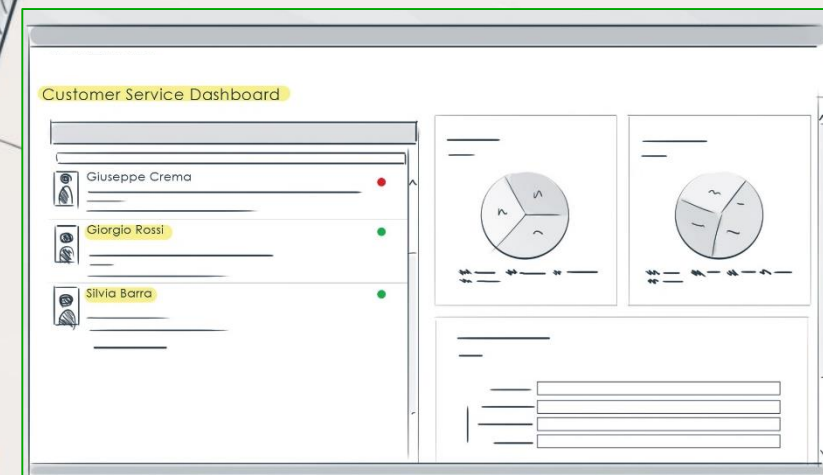
Giorgio non riesce ad attivare la carta di credito aggiuntiva per la moglie e decide di chiedere aiuto alla community della Banca.



Altri clienti offrono aiuto, ma Giorgio non ha ancora le idee chiare!

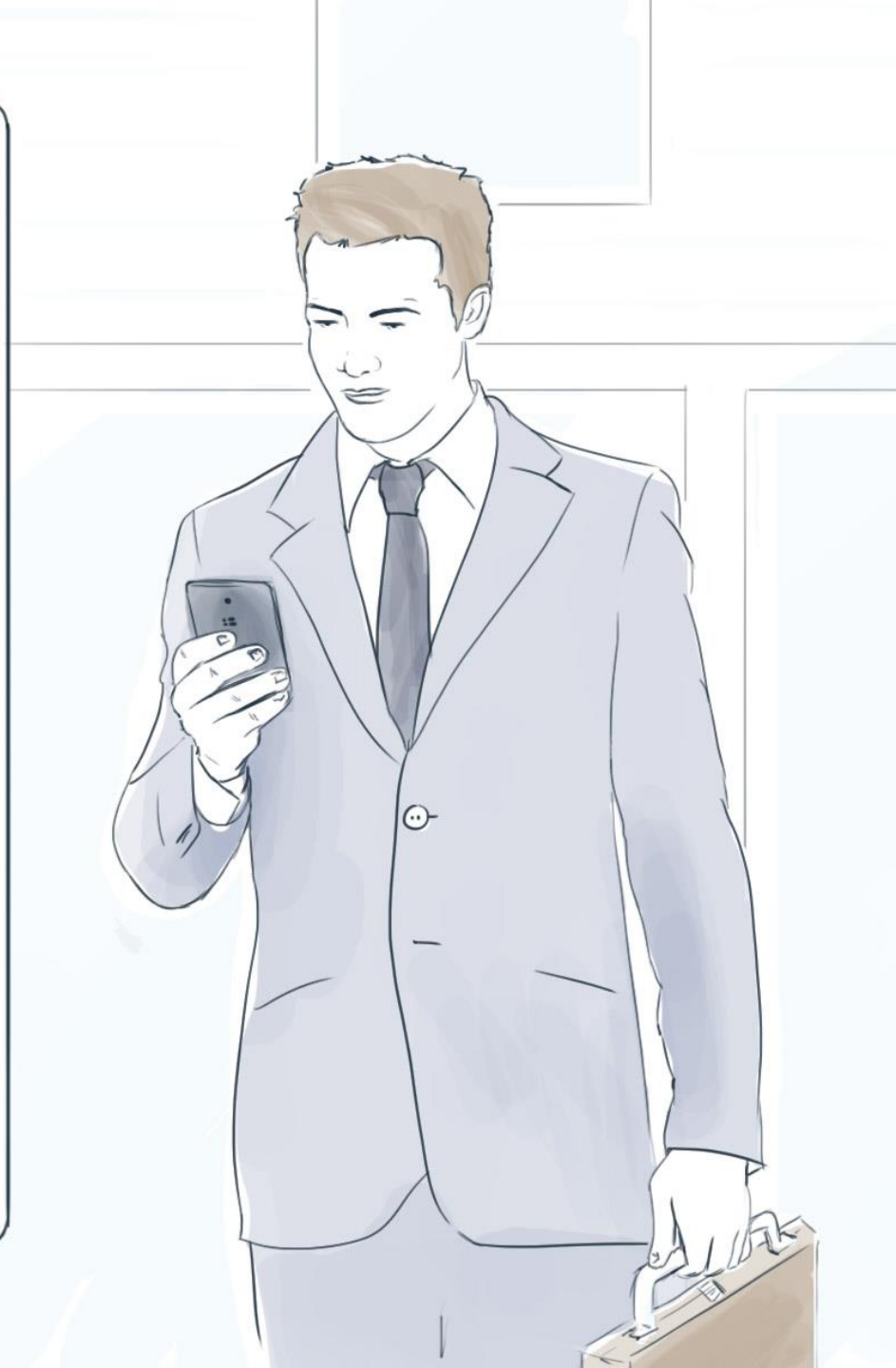
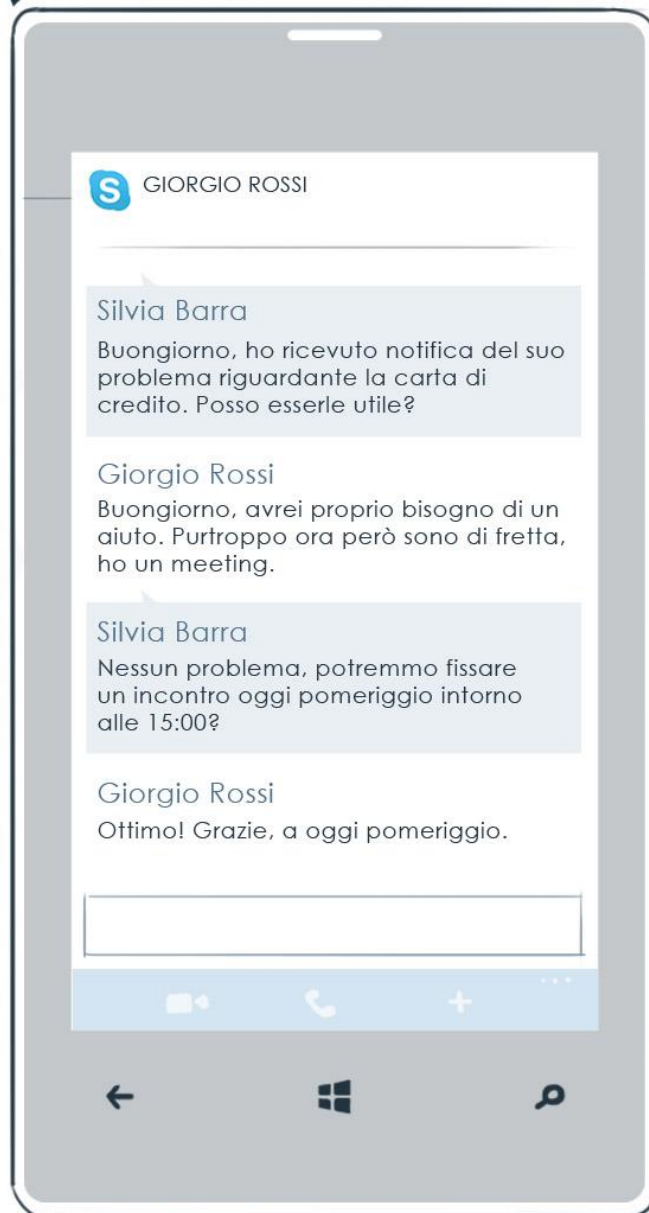


Marco, operatore di Contact Center, intercetta la discussione sulla community della Banca, per aiutare Giorgio c'è bisogno di un contatto umano: meglio avvertire Silvia, il suo consulente.



Silvia riceve la segnalazione di Marco inviata sotto forma di task Outlook.
Giorgio è su Skype: «proviamo a fissare un meeting online, è un'occasione per sapere come vanno i suoi progetti».





Alle 15.00 Silvia e Giorgio effettuano una video conferenza.



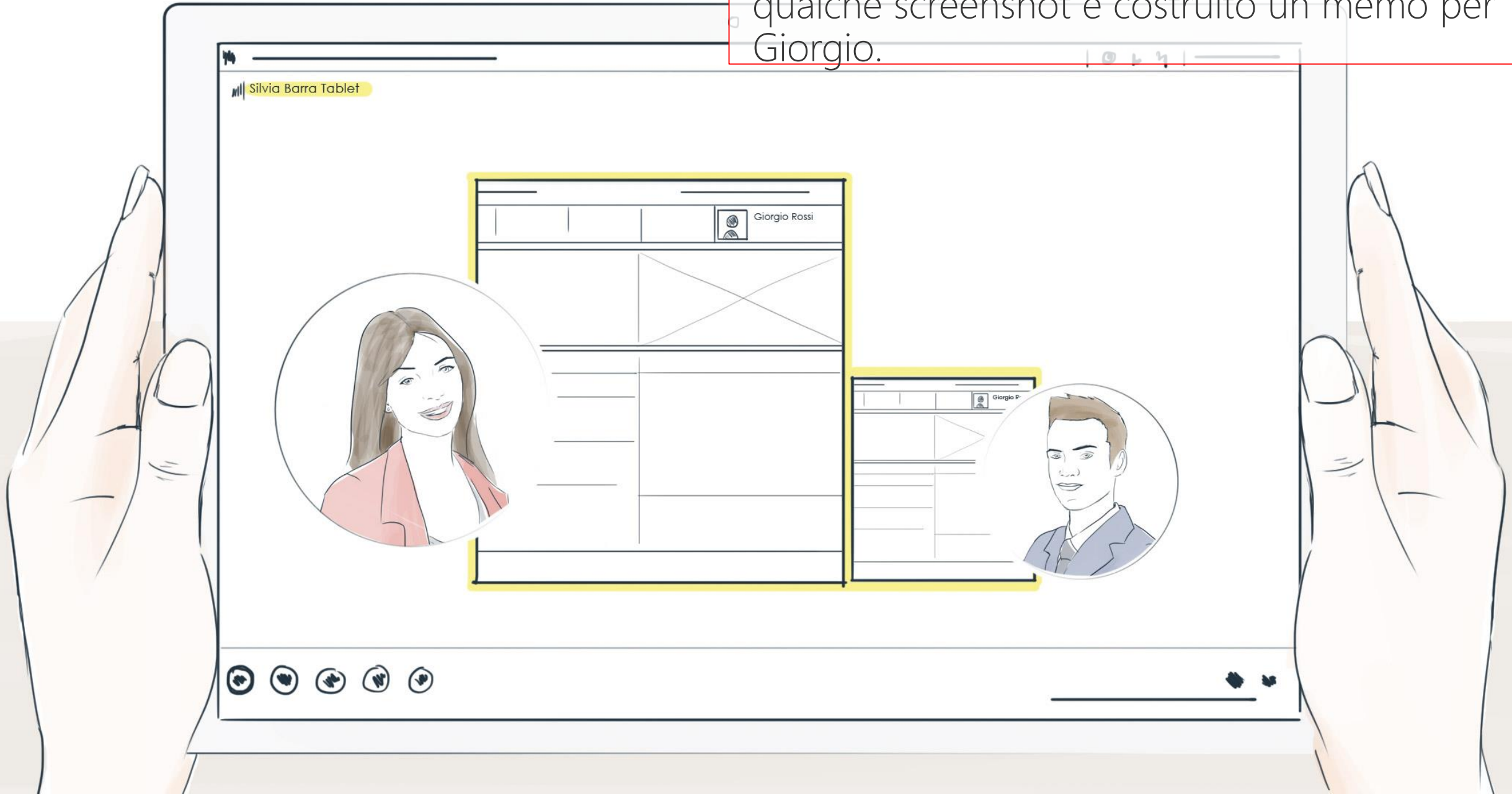


Giorgio Rossi

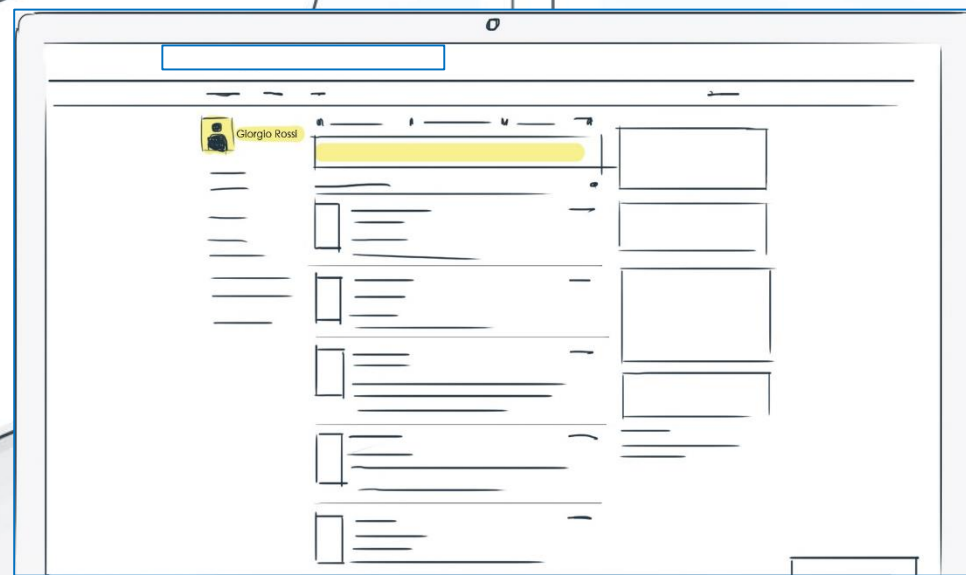
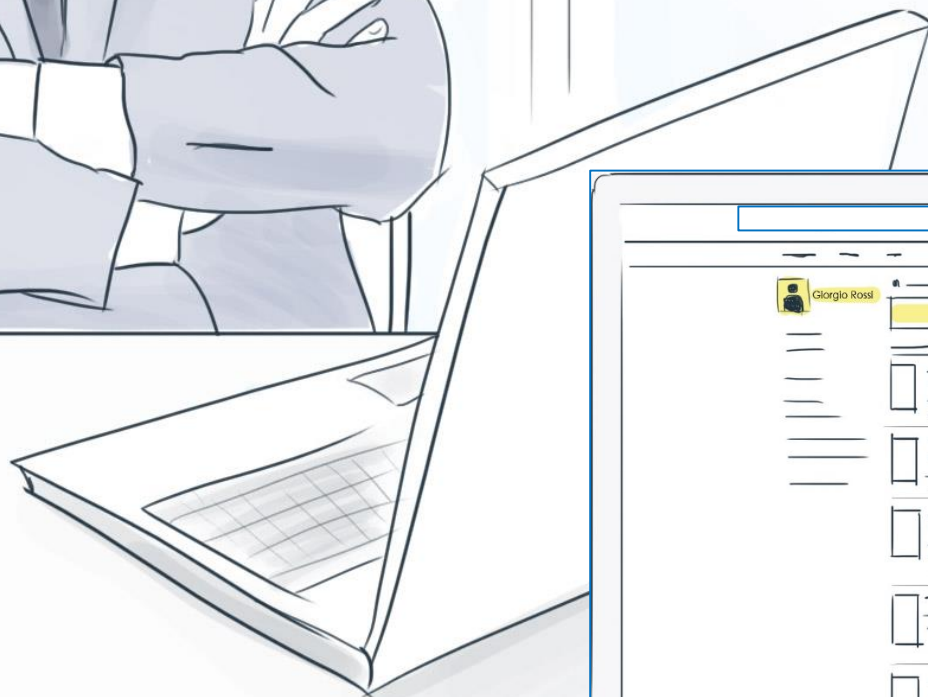


Giorgio condivide il suo desktop e Silvia lo guida nella richiesta della carta di credito.

Mentre Giorgio navigava Silvia ha raccolto qualche screenshot e costruito un memo per Giorgio.



Giorgio soddisfatto del servizio, condivide il memo con gli altri membri della community.



Dietro le quinte

Social Collaboration *aperto ai clienti*

The screenshot displays the Yammer social collaboration interface. At the top, there is a navigation bar with 'Home', 'Inbox', and a search bar. Below this, the user's profile 'Giorgio Rossi' is visible, along with options to 'Share an Update', 'Add a Doc/Image', and 'Post a Poll'. The main feed shows several posts from other users, including 'Giovanni Verdi', 'Michele Bianchi', 'Marco Franchi', 'Giorgio Rossi', and 'Silvia Barra'. Each post includes a profile picture, name, and content. On the right side, there are several widgets: 'Getting Started' with a progress bar at 80%, 'App Directory' with '6 new featured apps added to the App Directory this week.', 'Add people to this network' with an 'Add' button, 'Suggested Groups' with 'Supporto Yammer' and a 'Join' button, and 'Related Networks' with 'Yammer.com (parent)'. At the bottom right, there is an 'Online Now' indicator and a zoom level of 125%.

Funzionalità di post & search di contenuti multimediali sui gruppi social dedicati ai clienti consentono di offrire e cercare informazioni

- ✓ SOCIAL INTRANET/EXTRANET INTEGRATION
- ✓ KNOWLEDGE BASE DISTRIBUITA

Customer Service console social e multicanale

The screenshot displays the Microsoft Dynamics CRM interface for a Customer Service console. The top navigation bar includes 'Microsoft Dynamics CRM', 'SERVIZI', 'Dashboard', and a user profile for 'Marco Franchi Contoso'. Below the navigation bar, there are icons for 'Impegni' (commitments) and 'Record', along with a 'CASO' (case) icon.

The main content area is divided into three sections:

- Chat Interface:** A central chat window with a search bar 'What are you working on?'. It shows three active conversations:
 - To Gruppo Demo:** A message from 'Giuseppe Giacalone' stating 'Buongiorno, per la problematica segnalata il suo consulente la contatterà in giornata. grazie per la segnalazione'.
 - Giorgio Rossi:** A message from 'Giorgio Rossi' saying 'Grazie dell'invito a questo nuovo modo di "vivere" la mia banca!!! Fantastico'.
 - Silvia Barra:** A message from 'Silvia Barra' saying 'Grazie del benvenuto'.
- Casi vari (per tipo):** A pie chart showing the distribution of cases by type. The data is as follows:

Category	Count
(vuoto)	226
Problema	226
Richiesta	2
Domanda	251
- Casi vari (per origine):** A pie chart showing the distribution of cases by origin. The data is as follows:

Channel	Count
(vuoto)	210
E-mail	199
Web	102
Social	193
Telefono	1
- Soddisfazione caso risolto:** A horizontal stacked bar chart showing the satisfaction of resolved cases for five proprietors. The data is as follows:

Proprietario	Green	Blue	Grey	Orange	Red	Green
Marco Franchi	10	5	5	5	5	5
Mattia Lombardi	10	5	5	5	5	5
Nicoletta Andreoni	10	5	5	5	5	5
Giovanni Galli	10	5	5	5	5	5
Lorenza Penna	10	5	5	5	5	5

Le conversazioni sui gruppi social scorrono sulla console dell'operatore, che risponde ai contatti inbound, apre case e invia segnalazioni ai colleghi da interfaccia integrata

- ✓ CHANNEL INTEGRATION
- ✓ SOCIAL LIKE JUST ANOTHER CHANNEL
- ✓ ADVANCED CASE MANAGEMENT

Integrazione Service to Sales *strutturata e collaborativa*

The screenshot displays the Microsoft Dynamics CRM interface for a case titled "Problemi attivazione servizi Premium SMS". The interface includes a navigation bar with "SERVIZI" and "Casi" menus, and a top right corner with the user name "Marco Franchi" and a "Crea" button. The case details show a priority of "Normale", a creation date of "2/3/2014 10:52 AM", and a status of "In corso". The case is assigned to "Proprietario Marco Franchi".

The case progress bar shows the following steps: "Identifica (Attivo)", "Indagine", "Risoluzione", and "Fase Suc...". The "Identifica (Attivo)" step is currently active, with sub-tasks "Trova cliente" (assigned to Giorgio Rossi) and "Trova caso" (assigned to Problemi attivazione).

The "Riepilogo" section provides a summary of the case details:

- Titolo caso:** Problemi attivazione servizi Premium SMS
- ID:** CAS-01039-F6Q0H9
- Cliente:** Giorgio Rossi
- NDC:** 08202830
- Proprietario:** Silvia Barra
- Rating MPS:** B
- Argomento:** Attivazione Servizi
- Tipo:** Problema
- Origine:** Social
- Completamento e:** 2/3/2014
- Articolo Knowledg:** Attivazione Soluzione SMS

The "IMPEGNI" section shows a list of tasks:

- Oggetto:** Cliente in difficoltà, si prega di contattarlo
- Descrizione:** Il cliente non riesce ad attivare il servizio SMS Premium, si richiede di contattarlo il prima possibile in giornata.
- Scadenza:** 2/3/2014 6:00 AM
- Priorità:** Alta
- Proprietario:** Silvia Barra

The "DETTAGLI CLIENTE" section provides contact information for Giorgio Rossi:

- E-mail:** giorgiorossidemo@outlook.com
- Cellulare:** +3357894387
- Ufficio:** +39 1545482

The "CASI RECENTI" section shows a list of recent cases:

Stato	Titolo caso
Attiva	Problemi attiva...
Attiva	Problema abilit...

The "IMPEGNI RECENTI" section shows a list of recent tasks:

Tipo di im...	Oggetto
---------------	---------

Il CRM orchestra l'integrazione tra Service e Sales via Outlook, Lync e strumenti di comunicazione e collaborazione quotidiana

- ✓ CUSTOMER SERVICE - SALES AUTOMATION INTEGRATION
- ✓ ENTERPRISE COMMUNICATION

Postazione del promotore *integrata e mobile*

The screenshot displays the Microsoft Dynamics CRM interface for an activity record. The title bar reads "Contattare il cliente Giorgio Rossi per problemi di attivazione del servizio - Attività". The ribbon includes tabs for "FILE", "ATTIVITÀ", "INSERISCI", "FORMATO TESTO", and "REVISIONE". The "ATTIVITÀ" ribbon is active, showing various action buttons such as "Salva e Elimina", "Inoltra", "OneNote", "Attività", "Dettagli", "Segna come completata", "Assegna attività", "Invia rapporto di stato", "Ripetizione", "Untrack", "Set Regarding", "Convert To", "Add Connection", "View in CRM", "Categorizza", "Completa", "Privato", "Priorità alta", "Priorità bassa", "Zoom", and "Attiva input penna".

The activity details are as follows:

- Oggetto: Contattare il cliente Giorgio Rossi per problemi di attivazione del servizio
- Data inizio: lunedì 03/02/2014
- Stato: Non iniziata
- Scadenza: lunedì 03/02/2014
- Priorità: Normale
- % completata: 0%
- Promemoria: lunedì 03/02/2014, 00:00
- Proprietario: Silvia Barra

The main content area contains the text: "Il cliente Giorgio Rossi ha segnalato su Yammer problemi per l'attivazione del servizio".

The bottom status bar shows "Microsoft Dynamics CRM" and "Regarding: Problemi attivazione servizi Premium SMS".

Il promotore ha una vista a 360° dal cliente da outlook o da app mobile. Può gestire in maniera integrata e facile l'interazione digitale con il cliente

- ✓ OUTLOOK INTEGRATION
- ✓ MOBILE ACCESS
- ✓ SOCIAL ENTERPRISE (YAMMER INTEGRATION)

Postazione del promotore *integrata e mobile*

The screenshot displays the Microsoft Dynamics CRM interface for a case titled "Problemi attivazione servizi Premium SMS". The interface includes a top navigation bar with the Microsoft Dynamics CRM logo and the user's name, Silvia Barra Contoso. Below the navigation bar, there are several action buttons: NEW, DELETE, RESOLVE CASE, CANCEL CASE, and ADD TO QUEUE. The case details are shown in a card format, including the case name, priority (Normal), created on date (2/3/2014 10:52 AM), status (In Progress), and owner (Marco Franchi). A progress bar indicates the current stage is "Identify (Active)", with other stages being "Research" and "Resolve". Below the progress bar, there are two checkmarks for "Find Customer*" (Giorgio Rossi) and "Find Case" (Problemi attivazione...). The main content area is divided into three sections: "Summary" (CASE DETAILS), "YAMMER" (SYSTEM POSTS, ACTIVITIES, NOTES), and "CUSTOMER DETAILS". The "Summary" section includes fields for Title, ID, Customer, NDC, Promotore, Rating, Subject, Type, Origin, and Follow Up By. The "YAMMER" section shows a post from Giorgio Rossi reporting a problem with the activation services. The "CUSTOMER DETAILS" section lists the customer's name, email, mobile, and business phone numbers. The "RECENT CASES" section shows a list of recent cases with their status and titles.

Case: Problemi attivazione servizi Premium SMS - Microsoft Dynamics CRM

Microsoft Dynamics CRM | Problemi attivazion... | Silvia Barra Contoso

NEW DELETE RESOLVE CASE CANCEL CASE ADD TO QUEUE

CASE

Problemi attivazione servizi Premium... | Priority Normal | Created On 2/3/2014 10:52 AM | Status In Progress | Owner Marco Franchi

Identify (Active) | Research | Resolve | Next Stage

Find Customer* Giorgio Rossi

Find Case Problemi attivazione...

Summary

CASE DETAILS

Title* Problemi attivazione servizi Premium SMS

ID CAS-01039-F6Q0H9

Customer* Giorgio Rossi

NDC* 08202830

Promotore* Silvia Barra

Rating B

Subject Attivazione Servizi

Type Problem

Origin Social

Follow Up By 2/3/2014

YAMMER SYSTEM POSTS ACTIVITIES NOTES

All | Add Phone Call Add Task ...

Contattare il cliente Giorgio Rossi per pro...
Il cliente Giorgio Rossi ha segnalato su Yammer problemi per l'attivazio...
Modified by Marco Franchi Yesterday

CUSTOMER DETAILS

Giorgio Rossi

Email giorgiorossidemo@outlook.com

Mobile +3357894387

Business +39 1545482

RECENT CASES

Status	Case Title
Active	Problemi attiva...
Active	Problema abilit...

Active

Il promotore ha una vista a 360° dal cliente da outlook o da app mobile. Può gestire in maniera integrata e facile l'interazione digitale con il cliente

- ✓ *OUTLOOK INTEGRATION*
- ✓ *MOBILE ACCESS*
- ✓ *SOCIAL ENTERPRISE (YAMMER INTEGRATION)*

Postazione del promotore *integrata e mobile*

The screenshot displays the Microsoft Dynamics CRM interface for a user named Francois Ruf. The top navigation bar includes 'Microsoft Dynamics CRM', 'SALES', 'Accounts', and 'Microsoft'. The main header shows 'ACCOUNT Microsoft' and a progress bar with steps: 'Review Store (Active)', 'Suggest Order', 'Plan Visit', 'Store Visit', and 'Confirm Order'. Below the header, account details for 'Microsoft' are shown, including phone number '1-555-555-0135', email 'contactus@microsoft.com', and address '1 Microsoft Way, Redmond, WA 98052, USA'. A map of the Redmond area is visible in the bottom left. The central Yammer feed shows a post by Francois Ruf: 'I'm working this account - anyone got insights on the new CEO?'. The right sidebar contains contact information for Isaac Lightner (Email: isaac@microsoft.com, Business: 1-555-555-0131) and sections for 'CONTACTS', 'RECENT OPPORTUNITIES', and 'RECENT CASES'.

Il promotore ha una vista a 360° dal cliente da outlook o da app mobile. Può gestire in maniera integrata e facile l'interazione digitale con il cliente

- ✓ **OUTLOOK INTEGRATION**
- ✓ **MOBILE ACCESS**
- ✓ **SOCIAL ENTERPRISE (YAMMER INTEGRATION)**

Postazione del promotore *integrata e mobile*

Outlook interface showing CRM integration. The left sidebar lists folders like 'Contatti attivi personali' and 'Contoso'. The main pane shows a contact list for 'Giorgio Rossi' with columns for NDC, FULL NAME, CODICE FISCALE, and PARTITA IVA. A right-hand pane displays detailed contact information for Giorgio Rossi, including NDC (08202830), client type (Affluent), and a promoter (Silvia Barra). A chat window for Giorgio Rossi is also visible, showing a 'Chiamata a Lync in corso...' notification. The bottom of the interface shows navigation options: 'Posta elettronica', 'Persone', 'Calendario', and 'TUTTO'.

Il promotore ha una vista a 360° dal cliente da outlook o da app mobile. Può gestire in maniera integrata e facile l'interazione digitale con il cliente

- ✓ OUTLOOK INTEGRATION
- ✓ MOBILE ACCESS
- ✓ SOCIAL ENTERPRISE (YAMMER INTEGRATION)

Presenza remota *chat, video e desktop sharing*

The screenshot displays the Microsoft Outlook interface for a meeting invitation. The window title is "Sessione remota per attivazione servizio - Riunione". The ribbon includes "FILE", "RIUNIONE", "INSERISCI", "FORMATO TESTO", and "REVISIONE". The "RIUNIONE" ribbon is active, showing options like "Annulla riunione", "Appuntamento", "Regole Pianificazione", "Verifica CRM Fields", "Partecipa a riunione Lync riunione", "Opzioni riunione Lync riunione", "Note riunione", "Contatta partecipanti", "Occupato", "Ricerca sala", "Untrack", "Set Regarding", "Convert To", "Add Connection", "View in CRM", "Zoom", and "Attiva input penna".

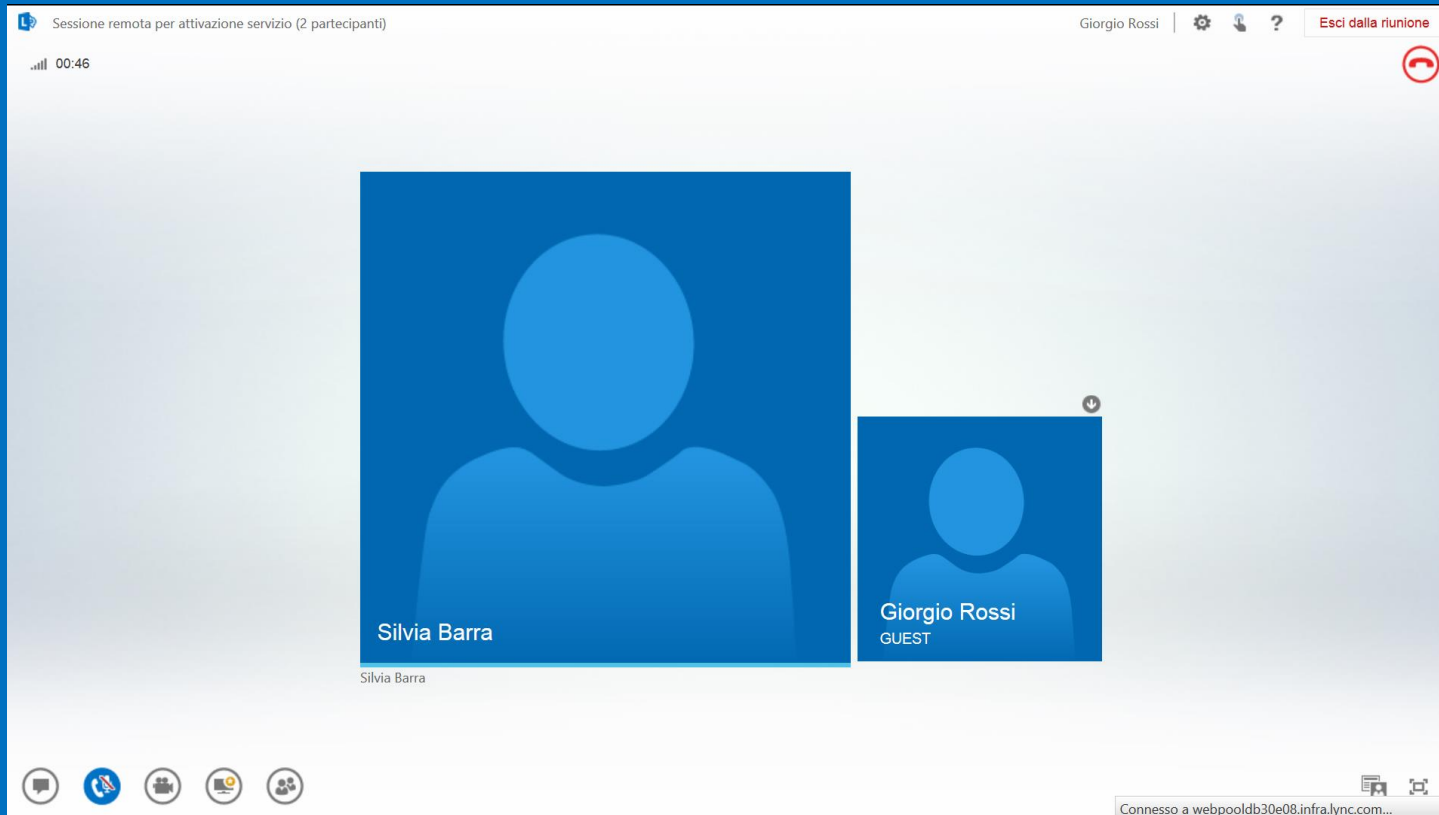
The main content area shows a meeting invitation from "giorgiorossidemo@outlook.com" with the subject "Sessione remota per attivazione servizio". The location is "Riunione Lync". The start time is "mercoledì 05/02/2014" at "13:30" and the end time is "14:00". The invitation text reads: "Buongiorno, come discusso al telefono le invio un appuntamenti con il link alla sessione remota. saluti Silvia". A blue link "[Partecipa a riunione Lync](#)" is provided. Below the invitation, a CRM record is shown for "Giorgio Rossi" with a note: "This meeting is being tracked in CRM." and related records for "Giorgio Rossi" and "Silvia Barra".

On the right side, there is a "Ricerca sala" (Find Room) panel showing a calendar for February 2014. Below the calendar, there are options for "Buono", "Medio", and "Scarso" and a section for "Scegliere una sala disponibile:" which currently shows "Nessuna". A list of "Orari suggeriti:" (Suggested times) is also visible, including the current meeting time "13:30 - 14:00".

*Funzionalità di
videocomunicazione, chat e remote
desktop tra Promotore e Cliente.
L'appuntamento inviato da
Outlook contiene il Lync meeting
ed è registrato nel CRM*

- ✓ ENTERPRISE COMMUNICATION
B2C
- ✓ UNIFIED CONTACT
MANAGEMENT

Presenza remota *chat, video e desktop sharing*



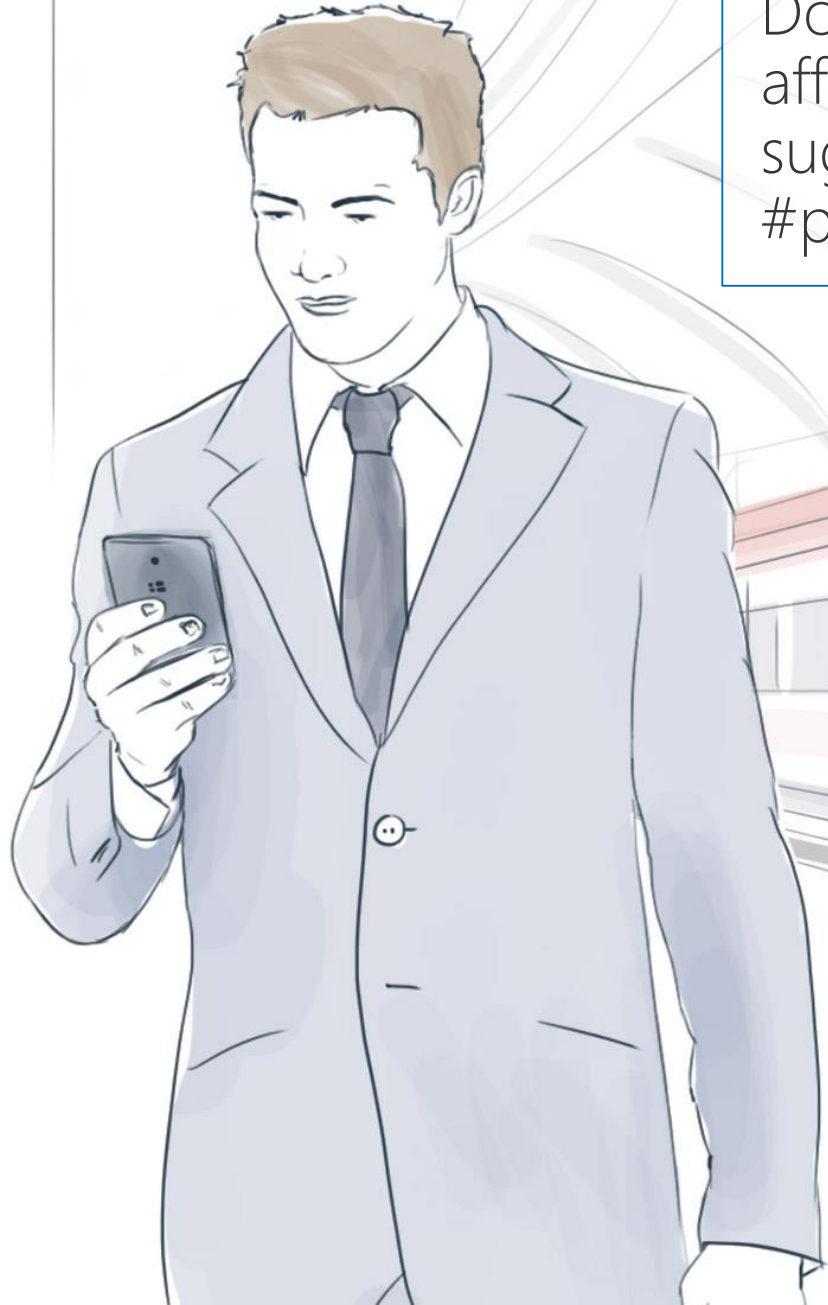
*Funzionalità di
videocomunicazione, chat e remote
desktop tra Promotore e Cliente.
L'appuntamento inviato da
Outlook contiene il Lync meeting
ed è registrato nel CRM*

- ✓ ENTERPRISE COMMUNICATION
B2C
- ✓ UNIFIED CONTACT
MANAGEMENT

Customer journey 2

Digital engagement

Dopo aver cercato informazioni sul web, Giorgio si affida ai social media per ricevere consigli e suggerimenti
#polizzeassicurative #assicurazioneivita



Giorgio visualizza la scheda prodotto sul portale della banca utilizzando il link contenuto nella risposta al suo tweet.



Dopo aver fatto il login sul sito della banca, una notifica ricorda a Giorgio che stava leggendo la scheda di presentazione di un prodotto finanziario e assicurativo.

Buongiorno, Giorgio

CONTO CORRENTE
10113009157671678

SALDO DISPONIBILE
16.801€



stavi leggendo la scheda di dettaglio del prodotto:

DYNAMIC PROTECTION INSURANCE

SALVA PER DOPO

LEGGI

10.09.13	-576,00€		MENSILE
18.09.13	+2.023,00€		STIPENDIO



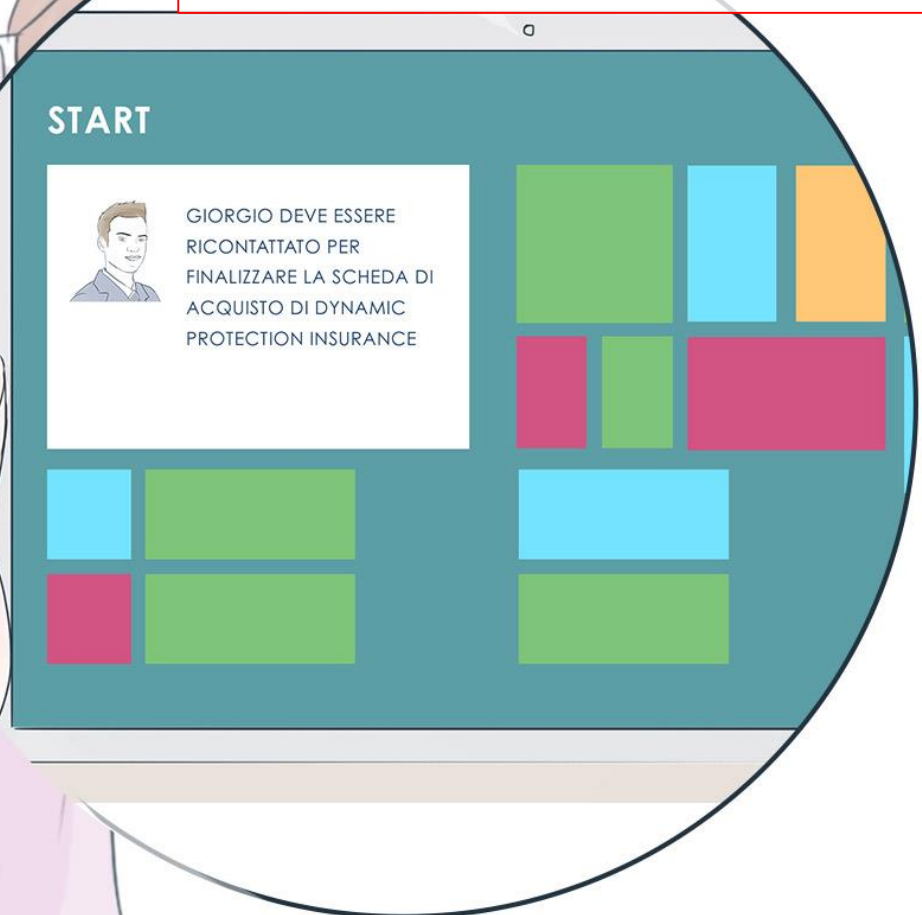
A digital form interface for an insurance policy. At the top right, it says "Buongiorno, Giorgi" next to an envelope icon. Below that, the word "INSURANCE" is visible. On the right side, there is a user profile icon, a "CALL" button, and a chat bubble icon. The main form area contains the following text: "VIA LEPETIT", "20149 MILANO", and "profilo di rischio". Below the risk profile text is a progress indicator consisting of five circles in a row, connected by a horizontal line. The first four circles contain the numbers 1, 2, 3, and 4, while the fifth circle contains a question mark. The first circle (1) is highlighted with a blue border.

Giorgio inizia a compilare il form necessario per procedere all'acquisto, ma una telefonata della moglie lo interrompe.



Il giorno successivo Giorgio riceve un SMS dalla Banca che gli comunica che sarà contattato da Silvia, il suo promotore.

Silvia contatta Giorgio su Skype per fissare un appuntamento, fornire chiarimenti e concludere l'acquisto.

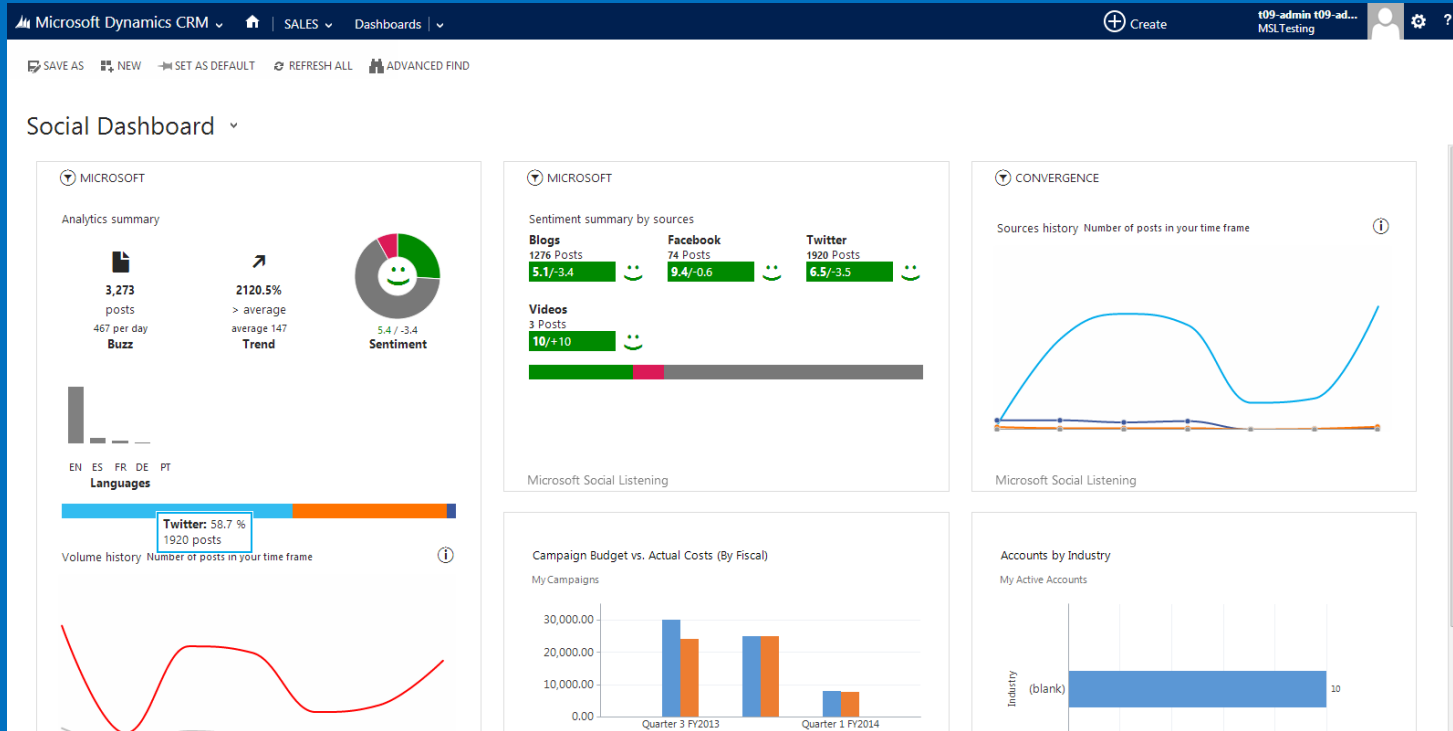


Durante l'appuntamento,
Giorgio convinto dalla
qualità del prodotto
sottoscrive la polizza
proposta da Silvia.



Dietro le quinte

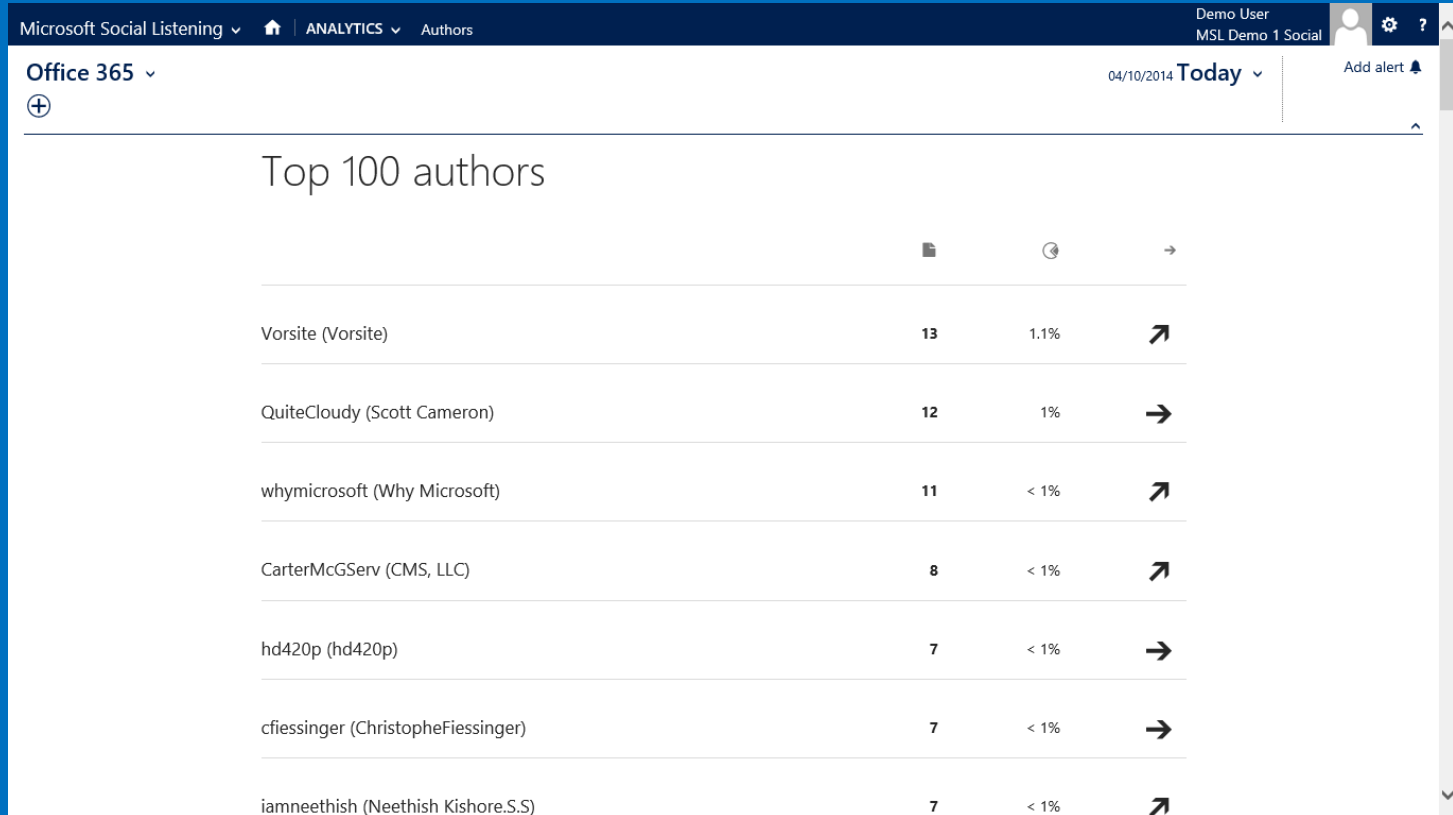
Social Listening *integrato nel CRM*



Funzionalità di ascolto sui canali social (twitter, facebook, youtube, blog, linkedin,...) in grado misurare sentiment e grado di influenza dei post, nonché di generare automaticamente nel CRM case pre-classificati

- ✓ SENTIMENT ANALYSIS
- ✓ CUSTOMER SOCIAL ACTIVITY & SOCIAL PROFILE
- ✓ REAL TIME SOCIAL CASE RESOLUTION

Social Listening *integrato nel CRM*



The screenshot displays the Microsoft Social Listening interface. At the top, there is a navigation bar with 'Microsoft Social Listening', 'ANALYTICS', and 'Authors'. The user is identified as 'Demo User' with 'MSL Demo 1 Social'. The date is '04/10/2014 Today'. Below the navigation bar, the main content area is titled 'Top 100 authors'. A table lists the top authors with their names, post counts, and sentiment percentages. Each row includes an icon for further actions.

Author	Count	Sentiment	Action
Vorsite (Vorsite)	13	1.1%	↗
QuiteCloudy (Scott Cameron)	12	1%	→
whymicrosoft (Why Microsoft)	11	< 1%	↗
CarterMcGServ (CMS, LLC)	8	< 1%	↗
hd420p (hd420p)	7	< 1%	→
cfiessinger (ChristopheFiessinger)	7	< 1%	→
iamneethish (Neethish Kishore.S.S)	7	< 1%	↗

Funzionalità di ascolto sui canali social (twitter, facebook, youtube, blog, linkedin,...) in grado misurare sentiment e grado di influenza dei post, nonché di generare automaticamente nel CRM case pre-classificati

- ✓ SENTIMENT ANALYSIS
- ✓ CUSTOMER SOCIAL ACTIVITY & SOCIAL PROFILE
- ✓ REAL TIME SOCIAL CASE RESOLUTION

Social Listening *integrato nel CRM*

The screenshot displays the Microsoft Social Listening interface. At the top, it shows 'Microsoft Social Listening' and 'ANALYTICS Posts'. The user is identified as 'Demo User MSL Demo 1 Social'. The search criteria are 'Office 365' and the date is '04/10/2014 Today'. A sidebar on the left lists sources: Blogs, Facebook, Twitter (checked), and Videos. The main content area shows a list of tweets with columns for user, text, sentiment (Neutral), and time. The tweets are related to Office 365, including mentions of @MrSaccucci, @KordaKovar, @ChrisSolesa, and @Office365, as well as news about Microsoft's partnership with the Queensland Government.

User	Text	Sentiment	Time
ChrisSolesa (Chris S...)	"@MrSaccucci: btw, @KordaKovar and @ChrisSolesa , our #office365 Collab site is up." Great can't wait to share more ideas.	Neutral	14:07 04/10/2014
nagabow (なかが)	【Microsoft】 Queensland Government partners with Microsoft to bring Office 365 to 149000 government http://t.co/ziwE7eXPhB #Microsoft	Neutral	14:06 04/10/2014
mjmoran (Mike Mo...)	@Office365 Done. I can give you the details over DM and hopefully find the right 365 program. Thanks!	Neutral	14:06 04/10/2014
CTO List (CTO List)	Microsoft crows about 149k-seat Office 365 deal that costs it MILLIONS – Register http://t.co/1UIo91xa62	Neutral	14:02 04/10/2014
MC	btw, @KordaKovar and @ChrisSolesa , our #office365 Collab site is up.	Neutral	EN

Funzionalità di ascolto sui canali social (twitter, facebook, youtube, blog, linkedin,...) in grado misurare sentiment e grado di influenza dei post, nonché di generare automaticamente nel CRM case pre-classificati

- ✓ SENTIMENT ANALYSIS
- ✓ CUSTOMER SOCIAL ACTIVITY & SOCIAL PROFILE
- ✓ REAL TIME SOCIAL CASE RESOLUTION

Social Listening *integrato nel CRM*

Microsoft Social Listening | ANALYTICS | Overview | Demo User | MSL Demo 1 Social | 04/10/2014 Today

Office 365 | 1/4 Sources (Twitter) | 1/3 Sentiment (Positive)

Save | Cancel

Set up new alert

Basic information

Name
Individual Positive Tweet

Status
 active inactive

Select alert type
 Post Alert Trend Alert

When a post is found that matches the filters, the post alert sends an email to the recipients that you specify.

To avoid alerts if the same content is found on multiple sources, select the no duplicates check box.

no duplicates

Recipients

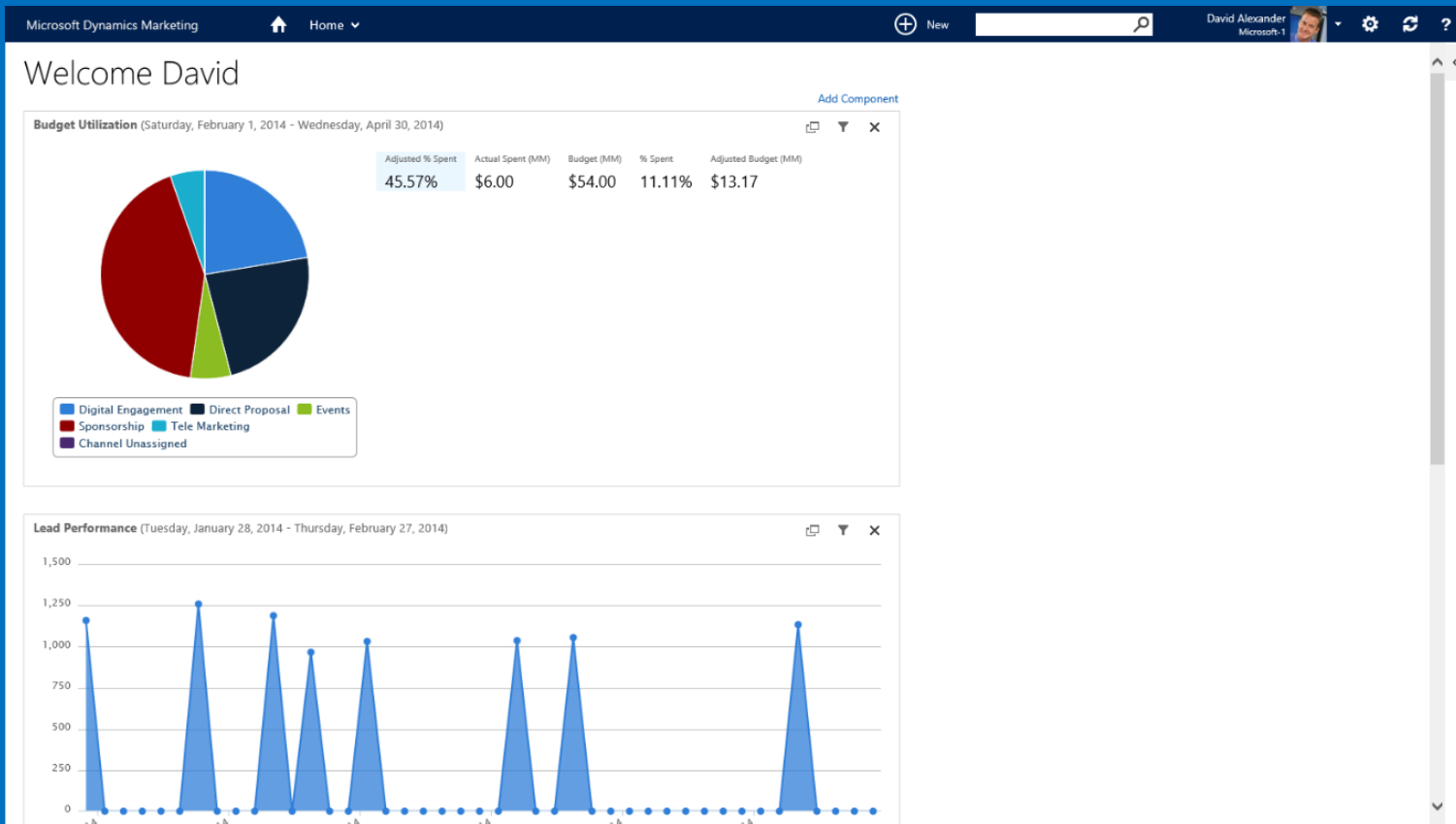
Email addresses

praise@example.com

Funzionalità di ascolto sui canali social (twitter, facebook, youtube, blog, linkedin,...) in grado misurare sentiment e grado di influenza dei post, nonché di generare automaticamente nel CRM case pre-classificati

- ✓ SENTIMENT ANALYSIS
- ✓ CUSTOMER SOCIAL ACTIVITY & SOCIAL PROFILE
- ✓ REAL TIME SOCIAL CASE RESOLUTION

Marketing automation *multicanale e integrata con le vendite*



Disegno, pianificazione, esecuzione e monitoraggio delle iniziative commerciali integrati sui canali social e tradizionali.

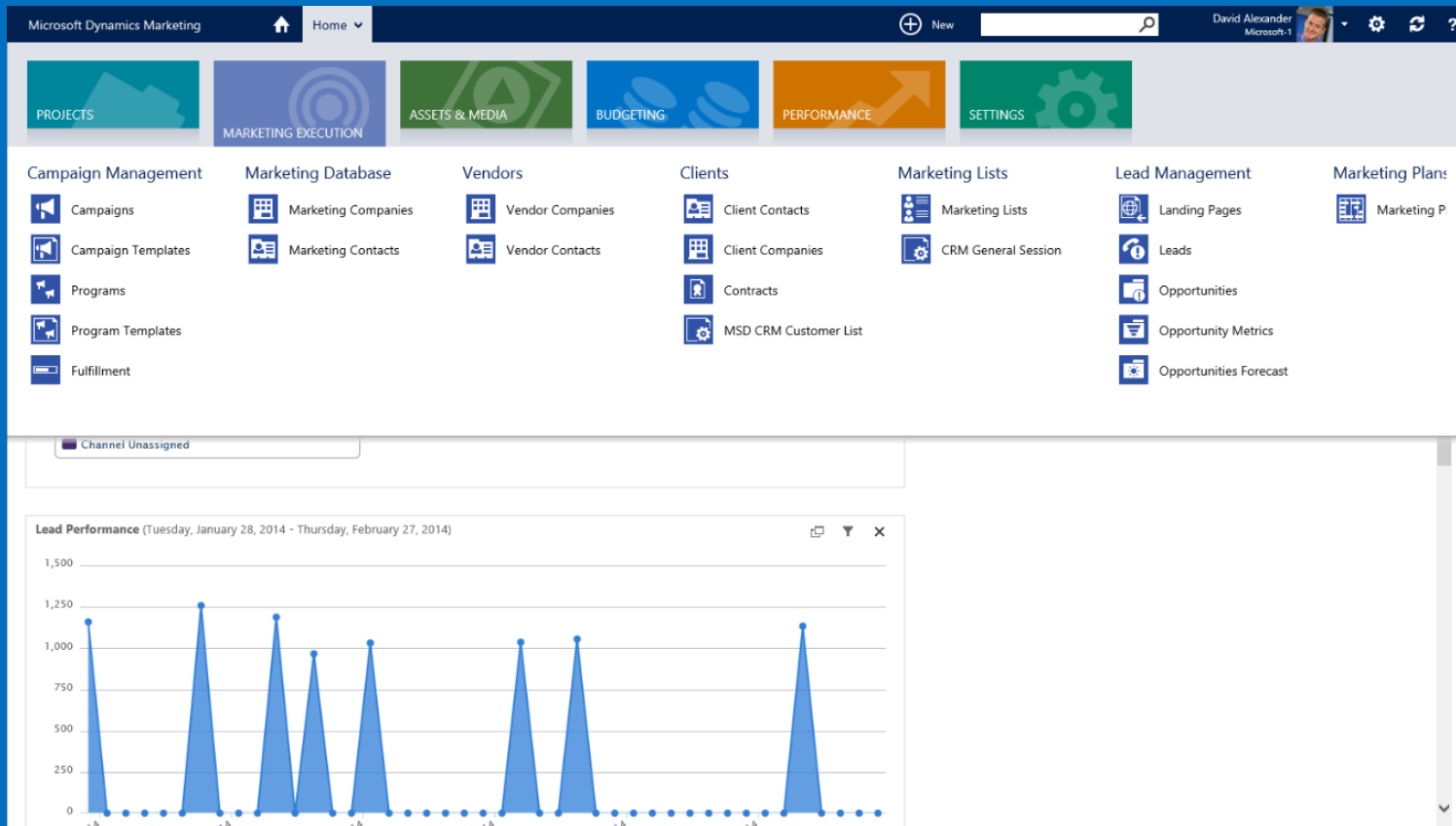
Lead capture e nurturing.

Raccolta e gestione dei trigger cliente legati all'interazione sui canali.

Funzionalità di marketing distribuito.

- ✓ **MARKETING RESOURCE MANAGEMENT**
- ✓ **VISUAL CAMPAIGN DESIGNER**
- ✓ **SOCIAL/DIGITAL COMMUNICATION**
- ✓ **MARKETING TO SALES**

Marketing automation *multicanale e integrata con le vendite*



Disegno, pianificazione, esecuzione e monitoraggio delle iniziative commerciali integrati sui canali social e tradizionali.

Lead capture e nuturing.

Raccolta e gestione dei trigger cliente legati all'interazione sui canali.

Funzionalità di marketing distribuito.

- ✓ **MARKETING RESOURCE MANAGEMENT**
- ✓ **VISUAL CAMPAIGN DESIGNER**
- ✓ **SOCIAL/DIGITAL COMMUNICATION**
- ✓ **MARKETING TO SALES**

Marketing automation *multicanale e integrata con le vendite*

The screenshot displays the Microsoft Dynamics Marketing interface for a campaign named '*Convergence: Dynamics Excitement Campaign (100004)'. The 'Automation' tab is active, showing a sequence of steps: 'Convergence Customers' (2133), 'Send Announcement' (2132), 'Customer Visits Website', 'Score Leads (Avg = 85)' (1630), 'Visited Customer Service...' (569), 'Visited Sales Page' (833), and 'Visited Marketing Page' (687). A sidebar on the right lists various activities and marketing lists, including Email, Landing Page, Task, Scoring, Social Media, Edit Marketing List, Printed Mail, Event, Marketing Lists (Static, Dynamic), and Response (Scheduler, Trigger).

Disegno, pianificazione, esecuzione e monitoraggio delle iniziative commerciali integrati sui canali social e tradizionali.

Lead capture e nurturing.

Raccolta e gestione dei trigger cliente legati all'interazione sui canali.

Funzionalità di marketing distribuito.

✓ **MARKETING RESOURCE
MANAGEMENT**

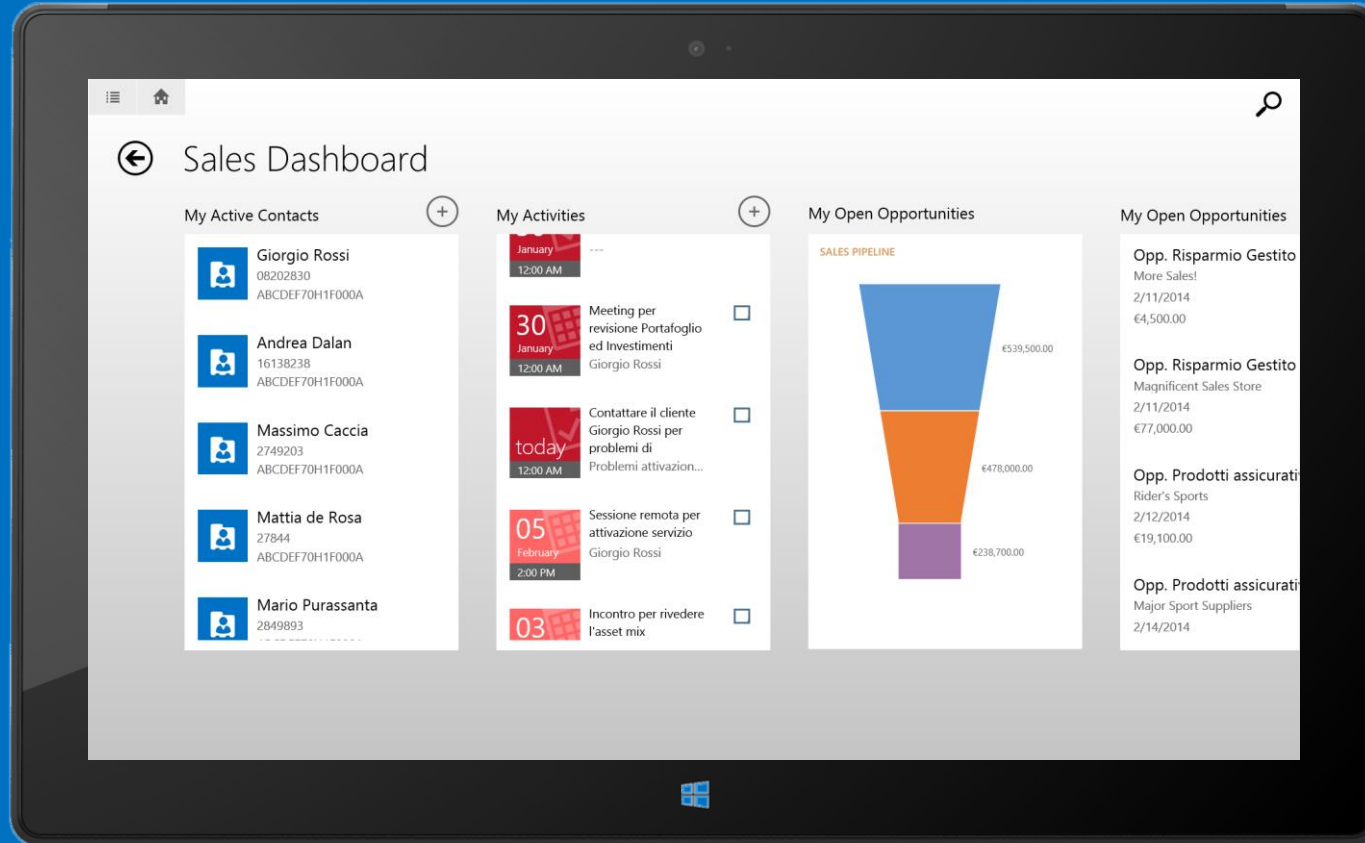
✓ **VISUAL CAMPAIGN DESIGNER**

✓ **SOCIAL/DIGITAL COMMUNICATION**

✓ **MARKETING TO SALES**

Remote selling

Accelerazione del processo di acquisto

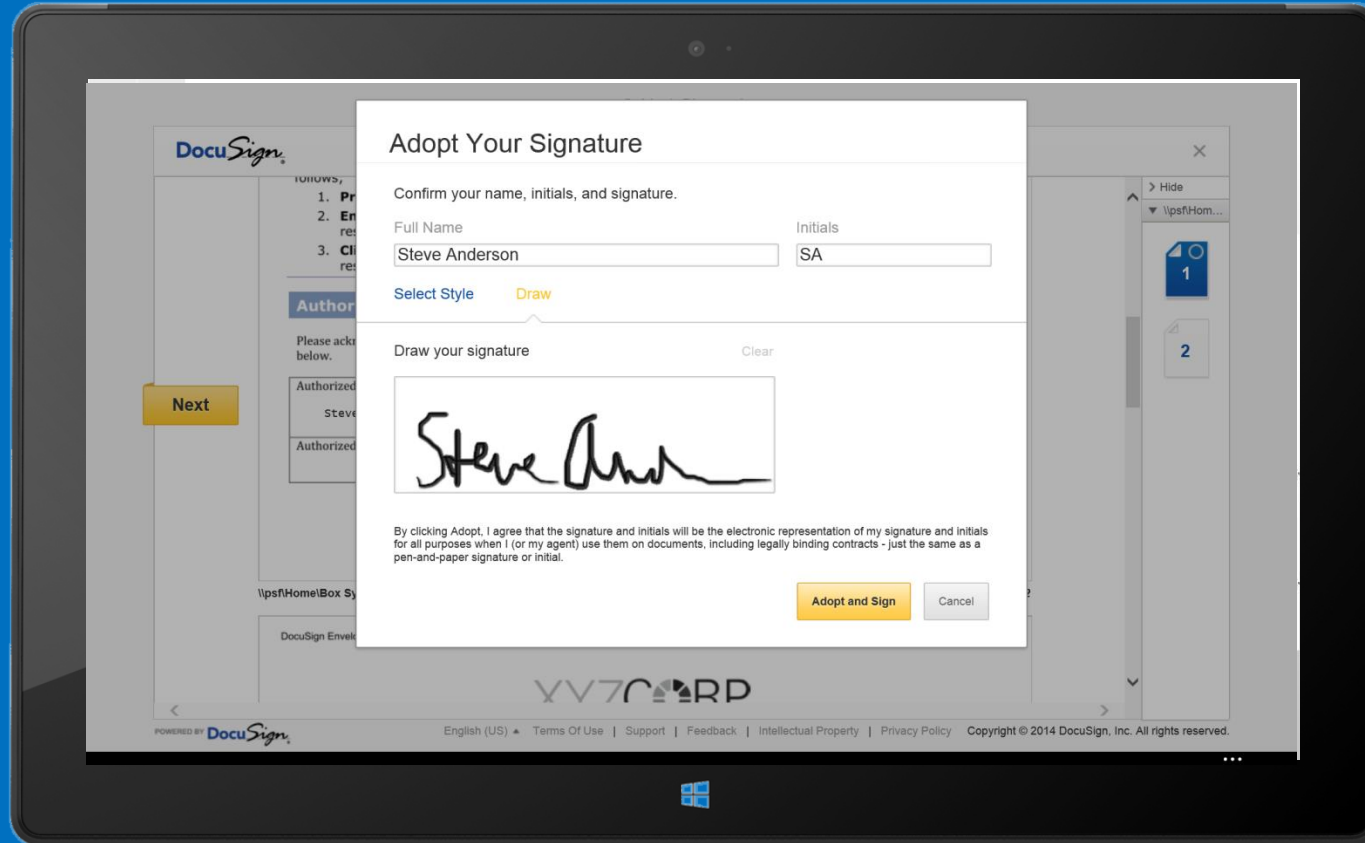


Accesso in mobilità alla scheda cliente e agli strumenti di prevendita. Condivisione online dei documenti riservati in maniera protetta. Device (Surface Pro 3) che abilitano l'uso del touch e della penna per l'acquisizione della firma digitale.

- ✓ MOBILE SALES WORKPLACE
- ✓ FIRMA DIGITALE
- ✓ RIGHT MANAGEMENT ON ONLINE SHARING

Remote selling

Accelerazione del processo di acquisto

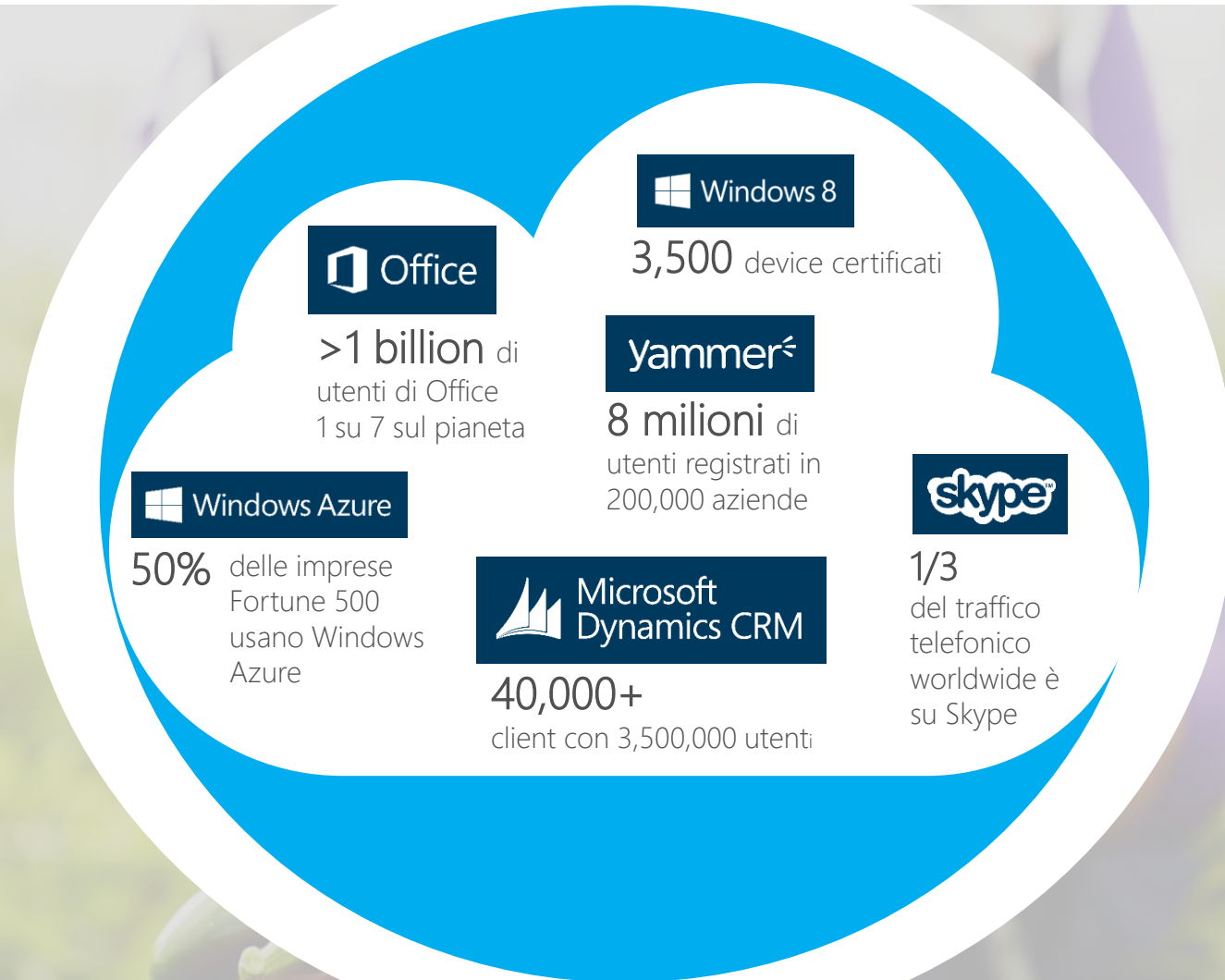


*Accesso in mobilità alla scheda cliente e agli strumenti di prevendita.
Condivisione online dei documenti riservati in maniera protetta.
Device (Surface Pro 3) che abilitano l'uso del touch e della penna per l'acquisizione della firma digitale.*

- ✓ *MOBILE SALES WORKPLACE*
- ✓ *FIRMA DIGITALE*
- ✓ *RIGHT MANAGEMENT ON ONLINE SHARING*

Integrazione e agilità fanno la differenza

Un'unica consistente esperienza cloud





Grazie!

Maddalena Amoruso

mamoruso@microsoft.com

@MaddaAmoruso