



**IL CRM
AS A SERVICE
DI ENGINEERING**



EncloseCRM

EncloseCRM è la proposta “Software as a Service” di Engineering per offrire al mercato la soluzione Microsoft Dynamics® CRM secondo un modello di erogazione innovativo, che garantisce flessibilità organizzativa e mette a disposizione i migliori servizi a valore aggiunto. La consolidata competenza ed esperienza di MHT garantisce infatti l'eccellenza dei servizi di progetto e supporto, offrendo in unica soluzione l'uso della tecnologia nel modo più produttivo e sicuro.

Nell'attuale ecosistema globale, competitivo e complesso le aziende e gli enti hanno bisogno sempre più di tecnologie innovative e flessibili fruibili però in modalità economiche e rapide. Quando l'obiettivo è aumentare la produttività dei processi e dei servizi al centro si trovano sempre le soluzioni di Relation Management. La loro erogazione nel “cloud” è oggi la via più naturale per raggiungere gli obiettivi con un costo ridotto e con elevato ritorno dell'investimento.

SUPPORTO E FUNZIONALITÀ

In questo contesto, Engineering presenta la nuova piattaforma **EncloseCRM** (www.enclosecrm.com) che fornisce una soluzione CRM leader di mercato, come Microsoft Dynamics® CRM, secondo un modello che combina un servizio standard a canone mensile per utente con servizi on demand, permettendo al cliente di aumentare il livello di supporto e le funzionalità della piattaforma.

EncloseCRM nasce dalla sinergia tra Engineering, che mette a disposizione la propria rete di Data Center caratterizzati da elevati standard di sicurezza e tecnologie innovative, MHT, partner Microsoft di eccellenza focalizzato sulle soluzioni Microsoft Dynamics con competenze sulla soluzione CRM. Tra queste, le soluzioni verticali e gli add-on, frutto dell'esperienza maturata in diversi progetti, e Microsoft, che mette a disposizione un supporto di servizi on-line disponibili all'interno di EncloseCRM.

MICROSOFT DYNAMICS® CRM



È la soluzione di Customer Relationship Management ideale per:

- aumentare il successo nelle vendite e nella fornitura di beni e servizi grazie migliorando le relazioni con il pubblico
- raccogliere e gestire la richiesta del “cliente” e processando e coordinando le azioni correlate
- creare campagne di marketing, eventi, comunicazioni di grande impatto
- prendere decisioni rapide e consapevoli e condividere le informazioni
- gestire i processi organizzativi anche complessi in mobilità totale.

Accessibile da Microsoft Outlook e dal web, è una piattaforma facile da usare e personalizzare, oltre che perfettamente integrabile con gli altri software aziendali.

Il valore aggiunto

EncloseCRM rappresenta una nuova modalità di fruizione di Microsoft Dynamics® CRM per chi vuole evitare oneri iniziali di infrastruttura e di acquisto delle licenze, ma nella libertà di variare il numero di utenti e di poter scegliere se riportare il sistema in modalità locale senza alcuna variazione nelle funzionalità messe a punto.

È dunque un servizio cloud che mette insieme le eccellenze di Engineering con la totale disponibilità delle funzioni online di Microsoft, in una logica Hybrid Cloud ad altissima produttività. Il canone di EncloseCRM comprende anche l'add-on di MHT DataConnector.CRM, per lo scambio dati tra Dynamics CRM e le altre base dati aziendali. Con il canone mensile unitario, il cliente ha a disposizione le componenti infrastrutturali e quelle applicative, incluso il software Microsoft Dynamics® CRM in tutte le tipologie di utenza possibili.

Engineering provvede a mantenere aggiornata la piattaforma sia per le componenti infrastrutturali e di operating system sia per Microsoft Dynamics® CRM, attraverso un piano di Patch & Fixing schedulato. Gli utenti avranno a disposizione il Service Desk di Supporto di Engineering h24.

SERVIZI AGGIUNTIVI

Sono a disposizione del cliente servizi applicativi Premium erogati da MHT che permettono di:

- implementare rapidamente il Progetto CRM secondo peculiarità del cliente
- evolvere la soluzione esistente per nuove esigenze sia funzionali che tecnologiche
- accedere alla piattaforma Hybrid Cloud ed a funzionalità su Microsoft Dynamics CRM online
- integrare EncloseCRM all'interno del proprio contesto IT e dei propri processi di Business
- ottenere un supporto personalizzato ed orientato al workflow, condotto da esperti che operano sulla soluzione da oltre un decennio, sempre al passo con le tecnologie più all'avanguardia.

UN CRM SU MISURA

È possibile quindi avviare in tempi rapidi progetti CRM "su misura," arricchendoli degli add-on e delle soluzioni verticali sviluppate da MHT.

Loyalty.CRM / Soluzione per la gestione dei programmi di fidelizzazione dei clienti attraverso fidelity card

Infoshare.CRM / Soluzione per la distribuzione automatizzata di informazioni e documenti

EmailMarketing.CRM / Soluzione per la gestione avanzata di comunicazioni massive attraverso l'invio di campagne di email o di SMS attraverso servizi esterni

CustomerPortal.CRM / Portale cross-browser per la gestione di aree riservate per clienti, fornitori, partner

I Data Center Engineering

EncloseCRM, erogata attraverso le infrastrutture IT di Tier Enterprise di Engineering secondo un Service Level Agreement, è disponibile attraverso rete Internet pubblica, con strumenti di sicurezza e certificati che assicurano un servizio protetto ed affidabile.

IL DATA CENTER ENGINEERING DI PONT SAINT MARTIN

Offre soluzioni infrastrutturali e tecnologiche per garantire i più elevati standard di sicurezza, affidabilità ed efficienza.

- ISO-IEC 27001:2005
- Power Usage Effectiveness < 1,6
- Green Data Center

LA RETE GLOBALE

- 15.000 server gestiti
- 5.800 mq. di spazio ICT
- 230.000 postazioni di lavoro gestite
- 4 peta byte gestiti



DATI IN SICUREZZA

I dati dei clienti EncloseCRM sono archiviati in un ambiente tecnologico con elevati livelli di ridondanza (nell'infrastruttura Storage sia a livello di disk policy che a livello di HW controller) e di High Availability, e con un robusto ed affidabile sistema hardware e software di Backup & Restore.

Engineering garantisce inoltre ai clienti un altissimo livello di Data Protection in caso di failover delle infrastrutture. In aggiunta, le componenti Database della piattaforma sono regolarmente monitorate con strumenti proattivi, per identificare anomalie e processi che possano alterare le performance complessive del servizio, e sono costantemente mantenute con attività preventive di indexes refreshing, Error log analysis, Storage Capacity Analysis. Tali attività garantiscono altissimi livelli di servizio sia in termini di disponibilità che di performance.



ENGINEERING

Leader in Italia nel software e servizi IT con un'offerta completa di business integration, outsourcing applicativo e infrastrutturale, soluzioni innovative e consulenza strategica.

7.300 specialisti IT, 40 sedi distribuite in Italia, Belgio, Repubblica di Serbia, Brasile, Argentina e Stati Uniti e un portafoglio ricavi consolidato nel 2013 di oltre **820 milioni di Euro**.

La capogruppo Engineering Ingegneria Informatica è quotata dal dicembre 2000 alla Borsa di Milano e le azioni ordinarie sono trattate nell'indice FTSE Italia STAR composto dai titoli con i più alti requisiti industriali e patrimoniali.

Con una presenza consolidata su tutti i mercati verticali, Engineering opera attraverso 4 business unit: Pubblica Amministrazione e Sanità, Telco e Utilities, Industria e Servizi, Finanza, supportate da centri di competenza e dalla **Direzione Ricerca & Innovazione** che, con circa **250 risorse**, ha il doppio ruolo di promuovere la ricerca sul software a livello internazionale e trasferire l'innovazione al ciclo produttivo delle strutture di business.

Il Gruppo ha rafforzato la sua presenza in ambito Managed Operations con una **rete integrata di Data Center** (a Pont Saint Martin, Milano, Torino, Vicenza e Roma) per l'erogazione di servizi finalizzati alla business continuity e alla gestione delle infrastrutture IT.

MHT

Leader nell'implementazione delle piattaforme CRM e ERP Microsoft, MHT è entrata nel Gruppo Engineering nel febbraio 2014. Il know-how funzionale e tecnologico, l'approccio metodologico e l'offerta di un servizio globale sono gli asset che hanno permesso ad MHT di diventare un punto di riferimento nel mercato dei sistemi gestionali CRM e ERP.

Nata nel 1997, MHT fa leva su un gruppo di consulenti con riconosciuta esperienza nella conduzione e gestione di progetti di evoluzione informativa, agili e dinamici, per aziende di ogni dimensione. La crescita e il successo dei clienti hanno favorito la costante evoluzione della struttura che è oggi in grado di proporre consulenza e supporto ICT grazie ad un team di quasi **130 persone**.

MHT ha sede legale a Treviso, 6 filiali in Italia (Milano, Padova, Modena, Savona, Teramo e Catania) e in Repubblica di Serbia (Belgrado).



ENGINEERING

Via San Martino della Battaglia, 56

00185 Roma

www.eng.it

@EngineeringSpa

www.enclosecrm.com