

Banca CR Firenze S.p.A.



Sobre a empresa.

O banco Banca Firenze S.p.A possui 600.000 clientes particulares e empresas de pequeno e médio porte da Itália Central. Com ações na Bolsa de Valores da Itália desde 2000, o banco Banca CR Firenze oferece a seus clientes uma gama de soluções bancárias, financeiras, de seguros e de crédito ao cliente aliadas a quatro outros bancos que operam como Findomestic Banca. O banco Banca CR Firenze obteve sucesso ao combinar valores tradicionais de serviço e cooperação, a capacidade de reagir a oportunidades de mercado e ao oferecer produtos diversificados e progressivos.

“ Enquanto lançávamos de seis a oito campanhas anualmente no passado, hoje lançamos de 250 a 300 campanhas altamente direcionadas com a solução Infor CRM. ”

STEFANO PUCCIONI
GERENTE COMERCIAL E DE PLANEJAMENTO
BANCA CR FIRENZE

INFOR™

Estabelecendo a estratégia

Como parte de uma reorganização focada em melhorar o serviço ao cliente, O banco Banca CR Firenze decidiu investir em nova tecnologia de gestão da relação com o cliente (CRM) para servir melhor seus 600.000 clientes. Nessa nova estrutura o banco definiu três novos segmentos: Varejo (clientes e empresas de pequeno porte com ativos inferiores a € 500.000), Banco Private (clientes com ativos superiores a € 500.000) e Corporativo (empresas com vendas superiores a € 2.500.0000). De acordo com Stefano Puccioni, Gerente Comercial e de Planejamento do banco Banca CR Firenze S.p.A., cerca de 30.000 grandes clientes foram transferidos para 15 novos ramos de Banco Private e 15 novos ramos de Banco Empresarial nessa reorganização. Os ramos tradicionais de varejo com 570.000 clientes deveriam continuar a operar de forma lucrativa, mas deveriam atingir seus orçamentos operacionais sem o benefício de seus clientes maiores. “Essa nova exigência de varejo foi a oportunidade perfeita para que o banco Banca CR Firenze otimizasse sua capacidade de CRM com uma solução sólida nova e estruturada”, explica. Para atender esse novo CRM aperfeiçoado, O banco Banca CR Firenze criou um novo Sistema Regional de Rede de Marketing chamado SMART. Sua meta é administrar melhor campanhas e eventos comerciais. A iniciativa SMART foi projetada para igualar uma solução de CRM líder de marketing e vendas com o departamento de serviços de TI do banco e Accenture, o fornecedor de serviços de consultoria do banco.

Fatos rápidos

> Empresa	Banca CR Firenze
> Solução	Infor CRM Epiphany
> Produto	Vendas e Marketing
> Indústria	Serviços Financeiros
> País	Itália

Tornando-se específico para empresas

Como parte de uma reorganização focada em melhorar o serviço ao cliente, O banco Banca CR Firenze decidiu investir em nova tecnologia de gestão da relação com o cliente (CRM) para servir melhor seus 600.000 clientes. Nessa nova estrutura o banco definiu três novos segmentos: Varejo (clientes e empresas de pequeno porte com ativos inferiores a € 500.000), Banco Private (clientes com ativos superiores a € 500.000) e Corporativo (empresas com vendas superiores a € 2.500.0000). De acordo com Stefano Puccioni, Gerente Comercial e de Planejamento do banco Banca CR Firenze S.p.A., cerca de 30.000 grandes clientes foram transferidos para 15 novos ramos de Banco Private e 15 novos ramos de Banco Empresarial nessa reorganização. Os ramos tradicionais de varejo com 570.000 clientes deveriam continuar a operar de forma lucrativa, mas deveriam atingir seus orçamentos operacionais sem o benefício de seus clientes maiores. “Essa nova exigência de varejo foi a oportunidade perfeita para que o banco Banca CR Firenze otimizasse sua capacidade de CRM com uma solução sólida nova e estruturada”, explica. Para atender esse novo CRM aperfeiçoado, O banco Banca CR Firenze criou um novo Sistema Regional de Rede de Marketing chamado SMART. Sua meta é administrar melhor campanhas e eventos comerciais. A iniciativa SMART foi projetada para igualar uma solução de CRM líder de marketing e vendas com o departamento de serviços de TI do banco e Accenture, o fornecedor de serviços de consultoria do banco.

Vendo resultados.

Para atender os prazos internos, as fases de planejamento e implementação teriam que ser concluídas extremamente rápido. O banco Banca CR Firenze avaliou as soluções de Vendas e Marketing e decidiu prosseguir com a implementação em apenas uma semana. A empresa começou com três projetos piloto em ramos antes que o lançamento formal fosse iniciado. Dos testes até a entrega final, todo o projeto foi concluído em 12 meses.

A combinação de Vendas e Marketing auxiliou o banco Banca CR Firenze a otimizar seu sistema CRM, permitindo que todo o seu potencial comercial e de marketing atingisse sua base de clientes. “Todo o sistema Infor foi personalizado, combinando nossa necessidade de direcionamento a segmentos de mercado específicos”, diz Puccioni. “Enquanto lançávamos de seis a oito campanhas anualmente no passado, hoje lançamos de 250 a 300 campanhas altamente direcionadas com a solução Infor CRM.”

Um forte ponto chave da nova solução Infor CRM é a melhoria na comunicação interna do banco Banca CR Firenze. “Gerentes de Planejamento Comercial, Gerentes de Segmentos, Diretores de Filiais e Diretores de Áreas tem uma função de planejamento, monitoração e controle sobre o processo”, diz Puccioni. A solução também melhorou as taxas de vendas cruzadas e retenção de clientes do banco Banca CR Firenze. “Nosso banco sempre foi conhecido pela sua forte presença local (com participação no mercado de 25%)”, ele diz. “Os indicadores de desempenho sempre foram bons, mas desde que a iniciativa SMART baseada no Infor foi estabelecida, eles melhoraram consideravelmente”.

“ Com a solução Infor CRM, nossa taxa de perda de clientes melhorou de uma média de 7% para 6%.”

STEFANO PUCCIONI
GERENTE COMERCIAL E DE PLANEJAMENTO
BANCA CR FIRENZE

Aberto para um futuro empreendedor.

As perspectivas de que Vendas e Marketing forneçam valores substanciais para o Banca CR Firenze em longo prazo são boas. Com base em análises de mercado independentes, a taxa de vendas cruzadas do banco Banca CR Firenze aumentaram de 4,25% para 4,46%. “Com a solução Infor CRM, nossa taxa de perda de clientes melhorou de uma média de 7% para 6%”, ele diz. “Isso significa que 10.000 clientes a mais por ano estão sendo mantidos”.

Sobre a Infor.

A Infor produz software específico para cada ramo, para as organizações empresariais. Com experiência intrínseca, as soluções da Infor permitem às empresas de todos os portes serem mais empreendedoras e se adaptarem às rápidas mudanças de um mercado globalizado. Com mais de 70.000 clientes, a Infor está mudando o que as empresas esperam de um provedor de software empresarial.

Para mais informações, visite www.infor.com ou www.brasil.infor.com.

Infor do Brasil
Av. Dr. Chucri Zaidan, 150 – 11º andar
Brooklyn Novo – 04583-110
São Paulo – SP
Tel. +5511 5508-8800
Fax: +5511 5508-8801
Ou através do 0800 555 801

INFOR™