Horsa®

SUCCESS STORY

START® ROMAGNA

Success Story

Customer Care & Multicanalità: il caso Start Romagna

LE SFIDE

Nel tempo la relazione di **START Romagna** con il pubblico è aumentata grazie allo sfruttamento ed utilizzo di canali tradizionali (libretti orari cartacei, informazione alle fermate, sportelli al pubblico) e di moderni strumenti di comunicazione elettronica ed informatica (call center telefonico, sito web, social network, paline a messaggio variabile) che attraverso la fruizione chiara e tempestiva delle informazioni, come percorsi, orari, tariffe, variazioni temporanee ecc., hanno garantito un servizio di mobilità accessibile per tutti i clienti.

L'obiettivo di **START Romagna** era dunque quello di migliorare questo flusso di informazioni verso gli utenti – clienti, grazie a una **soluzione CRM e Customer Care**.

START Romagna è un'azienda di trasporto pubblico dell'area romagnola nata dalla fusione delle tre Aziende di gestione del trasporto, ovvero AVM, ATM e TRAM SERVIZI.

Con lo scopo di mantenere un forte legame con il territorio, **START Romagna** mette mettere al centro dell'azienda i propri clienti puntando sull'ascolto e sul miglioramento della qualità della vita e dell'ambiente, grazie a una mobilità sicura e sostenibile.

IL PROGETTO

Horsa ha creato una soluzione personalizzata e specifica per **START Romagna**, al fine di realizzare una convergenza a livello operativo e informativo di processi, precedentemente gestiti in ambienti frammentati e poco comunicanti. **Reclami, Segnalazioni, Assistenza** non riuscivano infatti a **comunicare con le varie Campagne marketing e informative**. La scelta è ricaduta sulla soluzione **Microsoft Dynamics 365 - CRM**, che permetteva una completa integrazione delle Richieste.

I RISULTATI

Grazie all'implementazione di **Microsoft Dynamics 365 – CRM** e al supporto di **Horsa**, **START Romagna** è riuscita a fidelizzare i propri clienti e centrare l'obiettivo che si era preposta.

Oggi, il sistema **CRM di START Romagna** è alimentato da una serie di interfacce di acquisizione dati da vari sistemi gestionali dedicati alla gestione di aspetti dei clienti come: **anagrafica generale, vendita biglietti e abbonamenti** tramite diversi canali e **sanzioni**.

Grazie a **Microsoft Dynamics 365 CRM**, infatti, l'interazione con il Cliente in CRM è supportata attraverso tutti i canali di comunicazione (telefono, e-mail, sms, WhatsApp ecc.), e mediante l'inserimento manuale di comunicazioni cartacee, ricevute via posta, o dei dati relativi alle chiamate telefoniche, inbound e outbound.

L'implementazione della soluzione ha permesso:

- visibilità unificata del cliente;
- scheda completa dei clienti e della loro relazione con l'azienda;
- accesso a funzioni che consentono di migliorare la percezione sulla platea di tutti i clienti noti all'azienda;
- tracciabilità e gestione dei reclami, rispettando le policy interne;
- accesso a una comunicazione multicanale (erogazione di servizi tramite whatsapp, facebook, sito web).

START Romagna gode oggi di una migliore operatività lavorativa, maggior **interazione con i clienti** e miglior **tracciabilità delle richieste**, al fine di essere sempre più attenta ai propri clienti.

Horsa®
horsa.com

Horsa® devLab

Horsa // Ufficio Marketing Tel. 051 0402211 / events@horsa.com
Questa pubblicazione è di esclusiva proprietà di Horsa SpA.
Nessuna parte di essa può essere riprodotta in alcuna forma e con alcun mezzo compreso quello elettronico senza il preventivo ed esplicito consenso di Horsa SpA.