



Le ali alle tue idee

POR FESR 2014-2020 Azione 1.1.2 – bando A "Sostegno alle MPMI per l'acquisizione di servizi per l'innovazione"

Periodo di realizzazione del progetto: Gennaio 2019 / Settembre 2019

Importo progetto: €. 63.800,00

Tasso di cofinanziamento dell'Unione: 59,44%

Unità locale presso cui sono state realizzate le spese oggetto del progetto: Montevarchi (AR), Via della Tecnica, 6 Cap 52025 paese Italia

“**B.T.B SRL** Progetto finanziato nel quadro del POR FESR Toscana 2014-2020”

Titolo Progetto: Reingegnerizzazione dei Processi e delle Relazioni col Mercato (RePRÉM)

Attraverso la realizzazione del progetto “Reingegnerizzazione dei Processi e delle Relazioni col Mercato (RePRÉM)”, l’azienda ha realizzato la reingegnerizzazione dei processi aziendali, la gestione integrata degli stessi e il miglioramento dell’interazione con la clientela, potenziale e acquisita, attraverso un nuovo portale web.

Per il raggiungimento del primo Obiettivo è stata effettuata inizialmente un’analisi della situazione tramite mappatura dei processi e individuazione delle criticità. E’ seguito uno studio delle soluzioni con conseguente riprogettazione del sistema aziendale, dei processi e delle procedure per poi passare alla formazione, la reale implementazione e la gestione del cambiamento.

Il secondo Obiettivo è stato incentrato sullo studio e sviluppo di un prototipo di sistema CRM, in modo da permettere la definizione e implementazione dei Workflow e dei nuovi processi scaturiti dal primo Obiettivo per tutte le fasi aziendali, quali ad esempio: lead generation dalle attività di marketing; definizione e negoziazione dell’offerta di vendita; gestione della commessa, helpdesk.

Il CRM ha consentito la produzione di reportistica automatizzata in base alle esigenze specifiche delle singole fasi.

Il terzo Obiettivo del progetto è stato incentrato sulla realizzazione del nuovo portale web interattivo

di BTB srl: dopo una fase iniziale durante la quale è stato sviluppato e avviato il prototipo del nuovo portale con funzioni di tracciamento degli utenti, è seguito un processo di evoluzione, potenziamento e sfruttamento attraverso aggiornamenti dei contenuti, monitoraggio degli accessi e verifica del posizionamento del portale sui motori di ricerca rispetto alle keyword di settore.

Le opportunità di mercato che il portale interattivo ha generato grazie alla nuova visibilità e alla capacità di intercettazione di potenziali clienti, saranno messe a frutto grazie al sistema CRM e ai processi aziendali reingegnerizzati, per assolvere efficacemente le varie funzioni.

POR FESR 2014-2020 Action 1.1.2 - call for tenders "Support for MSME for the acquisition of innovation services"

Project implementation period: January 2019 / September 2019

Project amount: €. 63.800,00

Union co-financing rate: 59.44%

Local unit at the expense of the project were carried out: Montevarchi (AR), Via della Tecnica, 6 Cap 52025 country Italy

"**B.T.B SRL** Project financed within the framework of the POR FESR Toscana 2014-2020"

Project Title: **Re-engineering of Processes and Relations with the Market (RePRÉM)**

Through the implementation of the project "Re-engineering of Processes and Relations with the Market (RePRÉM)", the company has implemented the re-engineering and integrated management of business processes and the improvement of interaction with potential and acquired customers through a new Web portal.

In order to achieve the project's first objective, an analysis of the situation was initially carried out through process mapping and identification of critical issues. Then, a study of the solutions was carried out with consequent redesign of the business system, processes and procedures up to the training, real implementation and change management.

The second objective was focused on the study and development of a CRM system prototype, in order to allow the definition and implementation of workflows and new processes resulting from first Objective for all company phases, such as: lead generation from marketing; definition and negotiation of the sales offer; order management, helpdesk.

CRM allowed the production of automated reports based on needs specifications of the individual phases.

The third project's objective focused on the creation of the new interactive web portal of BTB srl: after an initial phase during which the prototype of the new portal with user tracking functions was developed and started, an evolution, enhancement and exploitation process was followed through content updates, access monitoring and verification of portal positioning on search engines compared to the sector keywords.

The market opportunities that the interactive portal has generated thanks to the new visibility and the ability to intercept potential customers, will be put to good use thanks to the CRM system and the re-engineered business processes.



Regione Toscana



