

LINKEM: quando il WiMax va oltre le frontiere della tecnologia

Evoluzione tecnologica, obiettivi di crescita e contenimento costi: sono questi gli ingredienti del CRM implementato da Linkem

Lo Scenario

Linkem S.p.A. è una società di telecomunicazioni che eroga servizi di connettività attraverso sistemi senza fili Wi-Fi, Hiperlan e WiMAX.

Ad oggi è presente nelle aree interessate dal digital divide dove fornisce, tramite tecnologia Hiperlan, connettività a banda larga in oltre 400 comuni italiani, presso i più importanti siti italiani ad alta frequentazione (Wi-Fi Hotspot) come aeroporti, porti, reti autostradali, centri congressi, catene alberghiere.

Sulla base di queste esperienze Linkem ha recentemente partecipato all'asta indetta dal Ministero delle Comunicazioni per le frequenze nazionali **WiMAX** a 3.5 Ghz, conseguendo la licenza in 13 Regioni ovvero l'80% del territorio nazionale.

Con questa tecnologia sono coperte le città di Brescia, Bari, Crotone, Latina e Lodi, nonché 40 comuni di medie dimensioni che, in molti casi, presentavano problematiche legate all'accesso ad internet. Sono in cantiere, inoltre, lavori in Lombardia, Puglia, Lazio, Veneto, Calabria e Sicilia. Nella prima fase, dopo l'acquisizione della licenza WiMAX, è stato avviato lo start-up della rete con l'avvio dei primi punti di presenza. La crescita della rete, nell'arco temporale 2009/10. Tale incremento consentirà di portare connettività in banda larga a basso costo anche in quelle zone che non sono coperte dagli operatori telefonici attuali. Secondo quanto ipotizzato da Linkem per il 2012 la rete dovrebbe avere una copertura di oltre 500.000 utenti di cui il 60% in zone rurali, quindi Linkem si appresta a dare un contributo importante per la soluzione del "Digital Divide" nel nostro paese.

In questo contesto il passaggio da sola fornitura di connettività Hiperlan a connettività WiMax ha posto Linkem di fronte a nuove opportunità e sfide che sono state indirizzate immediatamente anche dal punto di vista dei Sistemi Informativi.

Fabio Mander, CTO Linkem: *"Avevo bisogno di una soluzione che ci consentisse di lanciare il servizio WiMax in tempi brevi, scalabile per supportare la crescita prevista dal Business Plan e molto flessibile per permetterci di implementare e modificare in autonomia i processi di provisioning e billing dei clienti".*

L'introduzione di Microsoft Dynamics CRM ha permesso di supportare efficacemente la delicata fase di lancio del nuovo servizio WiMax. Il sistema realizzato da Italtel e Consoft permette il contatto multicanale con i clienti, rende semplice il lancio di nuove offerte commerciali e l'elaborazione di campagne di marketing. I clienti possono sottoscrivere abbonamenti on-line e verificare i propri consumi.

"Il sistema ci ha aiutato nel dialogare con i nostri clienti e nell'offrire loro informazioni trasparenti e complete".

La soddisfazione dei clienti è aumentata grazie alla semplicità ed all'automazione nell'interazione con il Service Provider.

Il tempo necessario alla soluzione di ciascuna esigenza degli abbonati è diminuito fortemente, permettendo al personale Linkem di concentrarsi sulla qualità del rapporto con i clienti.

L'implementazione CRM

L'implementazione del CRM in un Service Provider – come Linkem – pone delle specifiche sfide:

"Il CRM, è uno strumento fondamentale per poter creare opportunità di business". Afferma Giorgio Cavaglieri, Direttore Vendite e Canale Divisione Dynamics in Microsoft Italia. *"Grazie al sistema di CRM, Linkem ha visto agevolare le relazioni sia interne che esterne all'azienda, aumentando la produttività di chi lo utilizza. Inoltre, in periodi difficili come quelli che stiamo vivendo, il CRM assume un ruolo ancor più importante, in grado di aiutare a non perdere in competitività".*

Maurizio Martinoli, Responsabile ICT Linkem: *"Nel selezionare il prodotto CRM ci siamo mossi secondo tre principali direttive: la funzionalità complessiva, la capacità del software di integrarsi in azienda e il costo complessivo."*

Ogni buon sistema CRM deve dare agli utenti accesso a dati che vanno oltre lo specifico ambito del CRM, ovvero le attività di vendita, marketing e post-vendita.

L'integrazione con altri sistemi risulta quindi essenziale. In Linkem, per gestire al meglio la fase di start-up e sviluppo della rete WiMax, il sistema CRM si integra con il sistema ERP aziendale e con il Controllo di Gestione entrambe basati su Microsoft Dynamics NAV. *"Fino a qualche anno fa nei grandi operatori Telco i rilasci dei sistemi CRM condizionavano le offerte commerciali e le modalità operative sul mercato, ora questa dipendenza viene rimossa e il CRM diventa un strumento flessibile al servizio degli obiettivi dell'azienda".*

In conclusione l'adozione dei prodotti Microsoft Dynamics, nell'ambito di un progetto con due partner qualificati come Italtel e Consoft, ha permesso a Linkem di centrare i propri obiettivi nella fase di start-up contenendo il Total Cost of Ownership (TCO) dei sistemi IT, dimostrandosi una scelta adeguata a supportare gli obiettivi di crescita prefissati.



ITALTEL



consoft
SISTEMI