



**NUTCRACKER**  
**The Markethink**

---

## **Customer Relationship Management**

*Il valore della relazione con il giusto cliente*

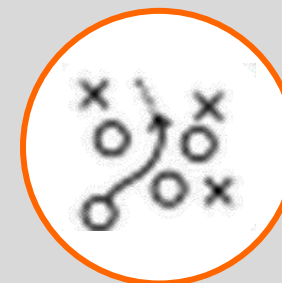
## Nutcracker: Chi siamo

Nutcracker è una società di consulenza fondata dal Prof. Giuliano Noci, che ha consolidato la sua expertise nella progettazione di strategie di Marketing & Communication che riguardano in modo particolare gli ambiti di innovazione generati dalle tecnologie digitali, in una prospettiva nativamente omnichannel e secondo un approccio data-driven.

Le nostre expertise progettuali concernono:



**Advanced Marketing Analytics**



**Customer Strategy**



**Smart Research**

## Errori e conseguenze: perché un CRM non ha successo

**X** Mancata definizione di una strategia di relazione con il cliente

**So what:** L'esperienza del cliente è anonima e il sistema CRM nasce senza identità

**X** Pensare il CRM come problema tech e non come opportunità di trasformazione organizzativa

**So what:** Il CRM è un altro software, una soluzione a un problema di cui non si percepisce l'esistenza

**X** Scarso coinvolgimento degli stakeholder interni nella definizione di funzionalità e processi di CRM

**So what:** Crisi di rigetto, aspettative auto-avveranti di inutilità da chi si sente minacciato dal sistema

**X** Applicare logiche prodotto-centriche per gestire un progetto strutturalmente cliente-centrico

**So what:** Sistemi di misurazione dei ritorni non adatti a valutare il contributo al valore

**X** Digitalizzazione dello spreco

**So what:** Percezione di «pesantezza» dei processi CRM

**X** Scoperta di vincoli in corso d'opera

**So what:** Depotenziamento dell'impatto

**X** Politica dei grandi passi

**So what:** Perdita di volano organizzativo nel processo di sviluppo

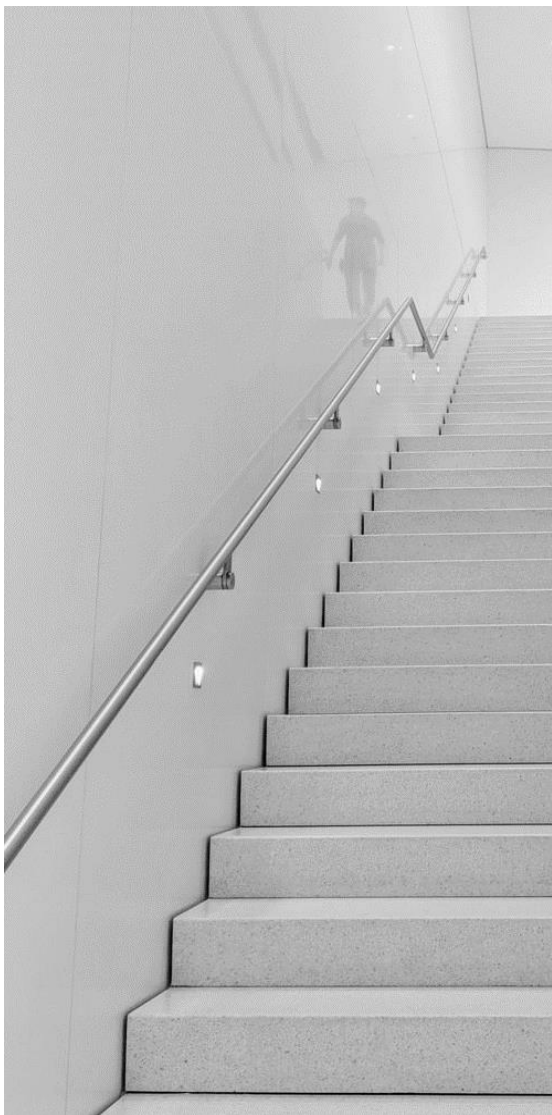


# La nostra formula

---

## Gli ingredienti del nostro approccio

---



### **Approccio modulare e tailor-made**

*Il percorso di supporto è disegnato sulle effettive necessità del Cliente e sul suo stato di maturità rispetto alle tematiche di CRM.*



### **Supporto concreto, sensibile al contesto**

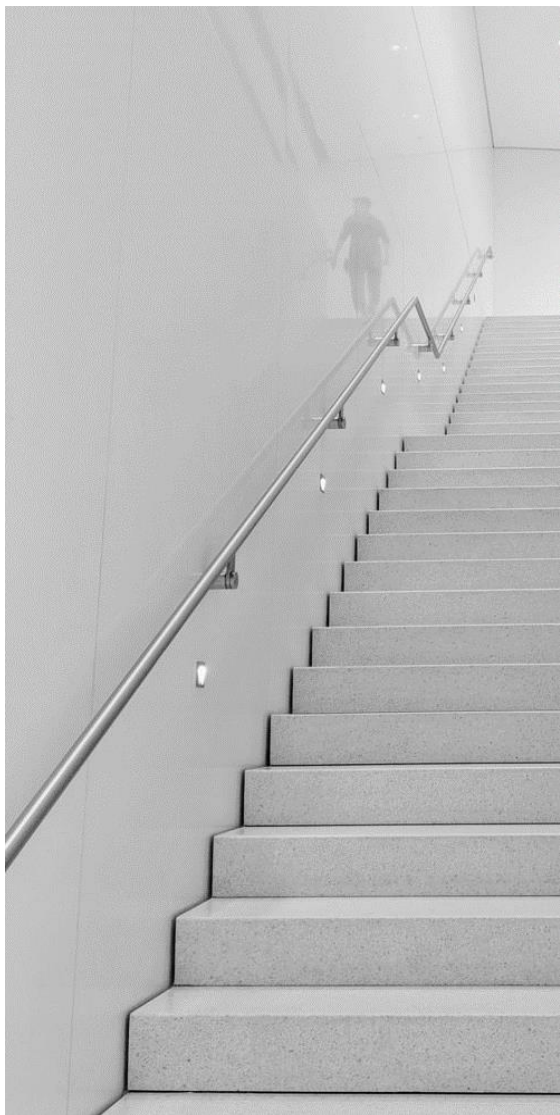
*Una task force dedicata affianca operativamente il Cliente, permettendo di portare a compimento in modo rapido e flessibile gli step di lavoro.*



### **Competenza a 360°**

*I consulenti Nutcracker combinano conoscenze tecnico-analitiche di frontiera con un'approfondita esperienza su diversi settori e business.*

## CRM Check-up: Primo passo verso il cambiamento



Il **CRM Check-up** è una **metodologia proprietaria** di Nutcracker che ha come obiettivo quello di **guidare il Cliente nel porre le corrette basi** per lo sviluppo e/o per il re-focus delle strategie di CRM.

I consulenti Nutcracker svolgeranno, insieme al Cliente, una serie di assessment funzionali a comprendere lo 'stato dell'arte' rispetto a **3 aree principali**:

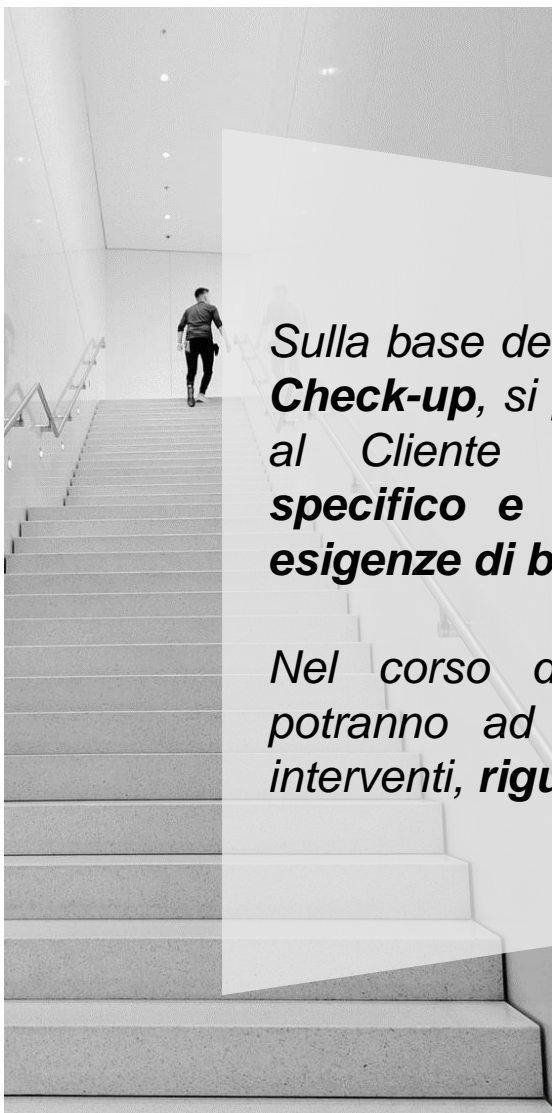
**1) CRM Vision:** *Focus sulle azioni (AS-IS and desiderate) di relazione obiettivo cliente-azienda, per evidenziare gap e/o elementi da valorizzare*

**2) CRM Technology:** *Analisi degli strumenti e delle tecnologie CRM adottate, per evidenziare punti di forza/ debolezza percepite e problematiche emergenti*

**3) CRM Organization:** *Analisi dei processi e del modello organizzativo per individuare pain point e resistenze organizzative*

Sulla base delle evidenze fornite da tali valutazioni, **Nutcracker restituirà alla Società un report strategico di sintesi** in cui verranno evidenziate le principali aree che richiedono attenzione, sulle quali lavorare per garantire un corretto dispiegamento della nuova visione progettuale del CRM.

# I 5 passi verso un CRM di successo



*Sulla base delle evidenze emerse dal **CRM Check-up**, si precederà a costruire insieme al Cliente un **percorso progettuale specifico e disegnato sulle specifiche esigenze di business.***

*Nel corso del percorso progettuale si potranno ad andare a modulare diversi interventi, **riguardanti 5 aree principali:***

**01**  
STEP



## CRM Envisioning

*Studio degli obiettivi strategici e elementi di differenziazione, rispetto alla specifica realtà aziendale e al contesto di riferimento.*

**02**  
STEP



## CRM Coaching

*Studio dei gap per strutturare un processo di adeguamento organizzativo funzionale a supportare la nuova strategia di CRM.*

**03**  
STEP



## CRM Selection

*Traduzione dei desiderata di business in requisiti tecnico-funzionali per guidare la selezione della miglior soluzione tech per l'azienda.*

**04**  
STEP



## CRM Implementation

*Studio di actions, differenti per segmento/journey, da attivare per ingaggiare i clienti ed innescare le risposte obiettivo.*

**05**  
STEP

## CRM Analytics

*Studio dei modelli analitici per l'analisi dei clienti e di routine di efficientamento delle analisi e leggibilità dei tracciati.*



## CRM Check-up: Alcune nostre referenze

---







# Stay in touch

---

# I nostri contatti



**Giuliano Noci**

 **Founder & Partner** – Nutcracker Srl

@: [giuliano@nutcracker.it](mailto:giuliano@nutcracker.it) | **Tel:** 335 65 33 479




**Giulia Chiodetti**

 **Project Manager** – Nutcracker Srl

@: [giulia@nutcracker.it](mailto:giulia@nutcracker.it) | **Tel:** 338 89 21 016

**Lucio Lamberti**

 **Partner** – Nutcracker Srl

@: [lucio@nutcracker.it](mailto:lucio@nutcracker.it) | **Tel:** 344 04 12 573



**Andrea Podini**

 **Consultant** – Nutcracker Srl

@: [andreapodini@nutcracker.it](mailto:andreapodini@nutcracker.it) | **Tel:** 333 38 06 037





**NUTCRACKER**  
**The Markethink**

---

**Milano**

via Vittor Pisani, 15

**Brescia**

via G. Ghislandi, 35  
tel. 03.0353.3886

[www.nutcracker.it](http://www.nutcracker.it)

| [Info@nutcracker.it](mailto:Info@nutcracker.it)