

Ecco una suite di software preconfigurati

Targata Onion, permette di realizzare progetti Crm in modo semplice e rapido

Occuparsi di Crm in Onion hanno cominciato nel 1998, partendo dal servizio al cliente: «Da allora abbiamo realizzato progetti trasversali, che integrano competenze di processo e funzionalità specifiche», spiega **Pietro Raiteri**, responsabile area Crm di Onion. «In questo modo abbiamo accumulato esperienza su soluzioni sia di back sia di front-end».

La società bresciana, che ha sedi anche a Milano, Torino e Cuneo (www.onion.it), lavora a progetti per

medie e, soprattutto, grandi imprese. È suddivisa in quattro aree di competenza (Erp, Crm, Enterprise portal e software engineering, Web service) dove ha sviluppato esperienze progettuali e tecnologiche dal 1994, anno in cui un gruppo di esperti in It ha deciso di fondare la società. L'area Crm, in particolare, propone tecnologie **Remedy**, **Sap** e sta per siglare un accordo con **Microsoft**, con l'obiettivo di abbinare la soluzione più indicata alle esigenze di un determinato cliente.

Dalle competenze maturate negli anni è nata una suite di prodotti preconfigurati - **Suite.Art** - che racchiude moduli di asset management, request management, change e knowledge management, help desk

e campaign management.

«Nella nostra offerta abbiamo inserito tutte le principali funzionalità richieste nei progetti in modo da poter fornire soluzioni facilmente implementabili, senza richiedere grande dispendio in tempi di implementazione e in budget consistenti», continua Raiteri.

Onion si occupa anche dell'organizzazione di con-

tact e call center facendo riferimento alle suite **Cosmo.Com** e

Novavox. «Il nostro obiettivo è fornire progetti che integrino tutti i processi di business del cliente», spiega Raiteri, «proponendo una gestione completa e la tracciabilità delle infor-

mazioni e del supporto verso clienti esterni o interni di un'azienda». Studiata in modo particolare per i settori finanziario, delle telecomunicazioni, della distribuzione e della produzione, la famiglia **Suite.Art** è composta da moduli completamente indipendenti fra di loro, ma che possono essere implementati in tempi diversi, al variare delle esigenze delle aziende. • C.P.

