

# Customer Success Story



## L'azienda

**In Action** è un'azienda italiana nata per la gestione di servizi di CRM. Nel corso degli anni le sue attività si sono evolute a partire dal customer care coprendo 14 paesi con servizi per il mercato automotive, finance, assicurativo, delle telecomunicazioni.

In Action offre servizi di CRM concepiti come "centri di profitto" piuttosto che "centri di costo", integrati in processi di vendita complessi, attraverso l'utilizzo di tecnologie all'avanguardia.

In Action non si limita a progettare servizi CRM, ma li gestisce in prima persona, condividendo con i propri clienti il patrimonio di conoscenze ed esperienze, nel reciproco rispetto, garantendo la riservatezza delle informazioni e l'equità del valore scambiato. Oggi l'azienda è leader nella gestione delle relazioni con i consumatori di paesi e lingue diverse. La sua missione è di generare valore per i clienti, per gli azionisti e per le persone.

## La Soluzione

In Action utilizza il software di MicroStrategy per il controllo delle attività fin dal 1998. Gli strumenti di reporting, principalmente, ed analisi vengono impiegati per verificare l'andamento dei servizi a livello telefonico e l'andamento generale delle attività. MicroStrategy presidia l'attività del call center recuperando le informazioni dalla sorgente e trasferendole nel data mart MicroStrategy, generando report sulle performance.

Per ogni contatto che viene gestito, In Action crea un "caso" e gli attribuisce un nome che lo identifichi. Il progetto più corposo che coinvolge MicroStrategy riguarda l'analisi ed il reporting dei dati provenienti da quest'attività, quali caso per tipologia di canale, oppure tempi di evasione per tipologia di problema segnalato.

Inoltre, i tool di analisi di MicroStrategy vengono impiegati per tracciare ed ottimizzare anche le attività di back office svolte dagli operatori.

## MicroStrategy – Best in Business Intelligence

MicroStrategy è leader mondiale nel mercato del software per la Business Intelligence. Le principali aziende di Fortune 2000 integrano il software MicroStrategy praticamente in ogni aspetto del business per gestire le proprie informazioni e migliorare in modo proattivo la propria efficienza, produttività e le relazioni con i clienti, ottimizzando così le strategie che generano valore.



## L'azienda

In Action è un'azienda italiana nata per la gestione di servizi di CRM. Nel corso degli anni le sue attività si sono evolute a partire dal customer care coprendo 14 paesi con servizi per il mercato automotive, finance, assicurativo, delle telecomunicazioni. Oggi l'azienda è leader nella gestione delle relazioni con i consumatori di paesi e lingue diverse.

<http://www.in-action.it/>

**MicroStrategy**  
Best in Business Intelligence

P.zza Pio XI, 5  
20123 Milano  
Tel. 02/722225.1  
Fax 02/722225.28

[www.microstrategy.it](http://www.microstrategy.it)  
[info-it@microstrategy.com](mailto:info-it@microstrategy.com)