



Sistemi  
C.R.M.



Peugeot

Automobili Italia

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

Peugeot Automobili Italia è la filiale italiana della nota casa automobilistica francese, appartenente al gruppo PSA.

Il sistema di gestione dei rapporti con la stampa di settore è stato realizzato per la Direzione Relazioni Esterne.

---

### **GINGER - CRM Stampa**

La Direzione delle Relazioni Esterne di Peugeot Automobili Italia utilizza il sistema GINGER per gestire efficacemente i rapporti con la stampa del settore automobilistico. Come ogni casa automobilistica Peugeot informa i mass media sul lancio di nuovi modelli, sulle migliorie o restyling di quelli esistenti e sui dati di mercato partecipando a saloni, organizzando eventi e conferenze stampa, contattando direttamente i giornalisti e fornendo auto in prova alle testate media.

GINGER si configura, in questo contesto, come una applicazione di gestione della clientela (Customer Relationship Management), dove per clienti si intendono i giornalisti.

L'architettura dell'applicazione si basa sulle banche dati dei giornalisti, delle testate media, degli eventi e delle rassegne. Il processo centrale gestito dal sistema è orientato alla definizione di gruppi di giornalisti di volta in volta selezionati a seconda delle loro peculiarità (specializzazione, testate...) così da individuare gli insiemi più idonei al coinvolgimento in una iniziativa di comunicazione Peugeot. La sezione delle rassegne di GINGER costituisce poi una raccolta di tutto ciò che i media pubblicano a proposito di Peugeot.

Il sistema è integrato con Peugeot Infopresse, l'archivio di documentazione Internet dedicato alla stampa. Il prelievo di documentazione da parte di un giornalista da Infopresse infatti, costituisce un evento di contatto all'interno di Ginger.

GINGER include anche una sezione per l'analisi dei dati che consente all'operatore della Direzione delle Relazioni Esterne di ottenere diversi rapporti configurando direttamente alcune interrogazioni parametrizzate. Tale sezione è stata realizzata attraverso l'utilizzo di strumenti di datawarehouse e reportistica come Business Objects.

GINGER è una applicazione web based attualmente installata e utilizzata all'interno di Peugeot, ma che può essere utilizzata attraverso tecnologia VPN anche da personale operante in diversa sede. Il sistema, progettato e realizzato in pochi mesi, è entrato in produzione a maggio 2005.

#### **Keywords:**

*Sistema CRM, Gestione Documentale, Automazione Processi Aziendali, Applicazione Custom*