

Un sistema per migliorare la gestione dei corsi di formazione

Cratia innova e digitalizza i servizi con un CRM sviluppato con Drive Agency

Alessandro Sdoga, Direttore Cratia Srl: “Abbiamo compiuto un salto dall’analogico al digitale, con notevoli vantaggi per la società e per i nostri clienti. Fare innovazione è uno stimolo, in un’ottica di miglioramento continuo”.

L’azienda

Nata nel 1984 come “Centro Regionale di Assistenza Tecnica per Imprenditori Agricoli”, da settembre 2017 Cratia diventa una Srl a socio unico “Confagricoltura Umbria” con sede a Perugia. Si occupa di promozione ed erogazione di attività formative e informative, assistenza tecnica, consulenza aziendale, attuazione di studi e ricerche in materia di gestione aziendale, con riferimento al settore agricolo e agroindustriale e agli ambiti economici collegati. Dal 2009 Cratia è accreditata presso la Regione Umbria per l’erogazione della formazione superiore e continua e dal 2019 per i servizi di consulenza, nell’ambito della misura 2.1 del Programma di Sviluppo Rurale. Da oltre dodici anni, si impegna a mantenere attivo e applicare il Sistema di Gestione per la Qualità, improntato al rispetto della norma UNI EN ISO 9001:15. In un’ottica di innovazione e sostenibilità, realizza progetti strategici orientati all’applicazione in azienda di soluzioni di agricoltura 4.0, smart farming e agricoltura di precisione.

L’idea in breve

Il core business di Cratia è l’erogazione di corsi di formazione, finanziata e non finanziata. L’organizzazione della formazione aumenta di complessità con l’aumentare del volume dei corsi da erogare. In più, con il tempo, gli strumenti in precedenza utilizzati, come i fogli di calcolo, diventavano fonte di errori e di rallentamento dei processi. Da qui l’idea di implementare un gestionale CRM che permettesse di gestire online i servizi di formazione, in ogni aspetto, dalle anagrafiche di discenti e clienti al monitoraggio delle attività. L’applicativo è stato progettato e sviluppato da Drive Agency, agenzia di Perugia specializzata in analisi dati, web marketing e CRM.



L'innovazione di Cratia con Drive

Il progetto è stato rivolto alla digitalizzazione del cuore operativo dell'azienda, la formazione. Partendo dall'esigenza di informatizzare l'attività, è stata fatta un'analisi preventiva attinente sia ai flussi di lavoro sia alla loro integrazione con gli altri flussi aziendali, ipotizzando un'evoluzione di massima efficienza. È stato creato un gestionale cloud che consente una fruibilità e un'integrazione orizzontale che hanno permesso di aumentare l'efficienza operativa dell'azienda. L'idea è nata nel 2019, ci è voluto circa un anno per mettere a punto il sistema, che è pienamente a regime dal 2021.

Il CRM per ottimizzare la gestione di corsi, clienti e docenti

Grazie al nuovo strumento, oggi Cratia è in grado di gestire diverse funzionalità: accesso simultaneo di più utenti da più sedi; area riservata, dove gli utenti possono effettuare lezioni online in collegamento diretto con i docenti e visualizzare dettagli dei corsi, certificati di frequenza e abilitazioni; CRM per una gestione più efficace dei lead e dei clienti; modellizzazione dei corsi; organizzazione del calendario; gestione di presenze, valutazioni, rendicontazioni delle lezioni; allocazione delle risorse all'interno dei singoli corsi; controllo di gestione delle commesse (corso per corso), che riclassifica in automatico costi e ricavi; creazione automatica dei certificati partendo da modelli predefiniti e personalizzabili e rilascio dei certificati in base alle presenze e ai giudizi dei docenti. La piattaforma consente ai clienti anche di acquistare i corsi direttamente online.

Benefici

L'applicativo permette quindi di gestire anagrafiche, contatti, lezioni, calendari e offre benefici soprattutto in termini di tracciamento delle informazioni per tutti gli operatori, customer satisfaction e monitoraggio delle attività. Nello specifico i vantaggi ottenuti sono: maggiore facilità nel programmare i corsi; formazione a distanza operabile con più account; controllo di gestione operativo ed economico (costi/ricavi di ogni corso); flussi registrati; allineamento amministrativo; riduzione dei tempi di lavoro; utenti più coinvolti grazie all'area dedicata per info e lezioni; gestione dei feedback di ogni partecipante; documenti preparati in automatico; moduli di pagamento dei docenti in funzione dei corsi erogati. Cratia sta valutando inoltre di applicare il gestionale anche all'ambito della consulenza tecnica, oltre che a quello della formazione.