Minipan Srl

CASE STUDY

L’evoluzione del Post Vendita in Minipan Srl

Minipan sceglie Lyra Remote Assistance 2.0 per gestire il Post vendita e i collaudi anche da remoto



“Prima della pandemia si concordavano date e tempi di intervento dei tecnici, ora il paradigma e cambiato: il tecnico specializzato “da casa” guida il meno esperto in remoto”

Enrico Cardinali, IT Manager Minipan

MINIPAN food processing machinery

Lyra

softeam TECNOLOGIE SOFTWARE AVANZATE

MINIPAN: IL PUNTO DI RIFERIMENTO PER L'INDUSTRIA DELLA PANIFICAZIONE DA OLTRE 60 ANNI

Minipan oggi è il **punto di riferimento per il settore bakery grazie alle sue macchine speciali personalizzate ad elevata automazione**. Nasce nel 1957 grazie ad un primo brevetto "sistema per arrotolare automaticamente due filoni di impasto per ottenere il tradizionale pane Ferrarese".
In questi sessant'anni l'azienda **è passata da un sistema di produzione dei componenti totalmente autonomo ad un modello dove il know out e la progettazione è come all'ora eseguita internamente**, mentre la realizzazione dei componenti viene demandata ad officine specializzate esterne.

Negli ultimi 30 anni Minipan **è cresciuta molto velocemente passando da 10 a 50 risorse**, di cui 16 dedicate esclusivamente al reparto tecnico, con una produzione fortemente orientata alla realizzazione di impianti industriali che vengono venduti in tutto il mondo, infatti circa l'85% del fatturato è generato dall'export.

Dal 2019 l'azienda ha espanso anche i propri spazi, trasferendosi in un nuovo stabilimento produttivo di ben 4250mq. La partnership con Softeam nasce nel 2007, da allora l'azienda **ha introdotto Lyra CRM, Offer & Service Management per offrire alle risorse commerciali e tecniche un supporto tecnologico** in grado di rispondere alle necessità di un'azienda in costante espansione.

MINIPAN IN CIFRE

- **+ 50** dipendenti
- **8** linee di prodotto specifiche per ogni tipologia di lavorazione, anche senza glutine
- **4250MQ** stabilimento di produzione
- **+85%** fatturato estero
- **78%** del fatturato generato da impianti industriali

MINIPAN HA SCELTO:

Lyra

LYRA CRM, OFFER & SERVICE MANAGEMENT

LYRA REMOTE ASSISTANCE 2.0

DIPARTIMENTI AZIENDALI COINVOLTI NEL PROGETTO

PRODUZIONE | POST VENDITA | UFFICIO TECNICO | UFFICIO COMMERICALE

LYRA CRM: IL PUNTO DI CONVERGENZA DI TUTTE LE INFORMAZIONI AZIENDALI DAL 2007

Nel 2007 l'azienda ha intrapreso un percorso di digitalizzazione legato ai processi di vendita: il patrimonio informativo dell'azienda era suddiviso in molteplici database archiviati localmente e questo creava inefficienze e molto tempo speso nelle ricerche, un problema non da poco per un'azienda in rapida crescita.
L'obiettivo primario quindi, consisteva nell'avere **tutte le informazioni aziendali centralizzate in un unico punto d'accesso**, facilmente regolato dalle impostazioni di sicurezza.
Dopo un anno di Software selection, Minipan ha scelto Lyra CRM, Offer & Service Management.



La caratteristica di Lyra che ancora oggi costituisce un inestimabile punto di forza per Minipan è il modulo di **gestione delle offerte e il configuratore di prodotto**.
Grazie a questi elementi è possibile per l'azienda, formalizzare e standardizzare i processi di realizzazione dell'offerta commerciale in tutte le lingue: italiano, inglese, spagnolo, francese e russo.

Scegliere un CRM dotato di un **configuratore commerciale di prodotto** ha consentito all'azienda di rendere autonoma tutta la forza vendita: **anche l'ultimo assunto**, dopo una formazione minima sull'utilizzo del prodotto, **è perfettamente in grado di generare un'offerta budgettaria**, in quanto a priori sono state decise le possibili configurazioni di tutti i macchinari, **il rischio di commettere errori è pari a zero**.

Un ulteriore vantaggio per la forza vendita consiste nella possibilità di **lavorare offline** con la replica locale di una parte o di tutto il database di Lyra.
Minipan spesso si trova a lavorare in alcune zone del mondo dove non è sempre possibile avere accesso ad una connessione internet. In questo senso l'offline **consente all'azienda di non perdere operatività**, in qualsiasi contesto.
Per Minipan **il CRM è diventato a tutti gli effetti il punto di convergenza per tutto il reparto commerciale**: oggi in Lyra sono presenti tutte le informazioni, attività, offerte, appunti e qualunque altra nota relativa a clienti e prospect dell'azienda.

PLUS DELLA SOLUZIONE DEDICATA AL DIPARTIMENTO SALES:

Modulo di **gestione delle offerte** e il **configuratore di prodotto**

È possibile **formalizzare e standardizzare i processi di realizzazione di un'offerta** commerciale nelle lingue previste: **italiano, inglese, spagnolo, francese, russo**.

Anche un neo assunto, con un minimo di formazione sullo strumento, **può generare un'offerta budgettaria** in quanto a priori sono state decise le possibili configurazioni dei nostri macchinari.

La modalità di lavoro OFFLINE con la replica locale di una parte o tutto il database

Fondamentale **per lavorare nelle aree dove non è possibile avere un collegamento a internet**

È sempre **garantita la massima qualità e la continuità dei servizi**, in qualunque area geografica si trovi l'azienda del cliente

> *"Il CRM è diventato il punto di convergenza per tutto il reparto commerciale. Grazie a Lyra tutte le informazioni, le attività, le offerte, gli appunti e qualunque altro dato importante per le relazioni con i nostri clienti sono disponibili in un unico punto d'accesso"*
>
> **Enrico Cardinali, IT Manager Minipan**

LYRA SERVICE: LA CHIAVE PER UN SERVIZIO DI POST VENDITA ECCELLENTE

Consapevoli che la relazione con il cliente non si esaurisce con la vendita, ma al contrario da quel momento si instaura un rapporto di collaborazione che prosegue per moltissimi anni, **Minipan ha deciso di utilizzare Lyra anche per la gestione di tutti i processi legati al post vendita**.



Lyra Service oggi è diventato il raccoglitore delle problematiche e il punto dove andare a censire tutte le soluzioni intraprese: Minipan infatti gestisce sia la **programmazione degli interventi**, le **offerte per i pezzi di ricambio**, tracciando tutti gli stati di avanzamento e l'assegnazione dei ticket al personale interessato, fino ad arrivare alla **pratica finita** di competenza dell'ufficio amministrativo **per l'emissione delle eventuali fatture**.
Il vantaggio riscontrato è che l'estrema personalizzazione di **Lyra ha consentito all'azienda di creare i propri flussi secondo standard già definiti a priori**, l'azienda quindi non si è dovuta adattare allo strumento, ma al contrario questo è diventato abilitatore e facilitatore di un modo operativo già consolidato.

> *"La collaborazione con Softeam si è dimostrata ancora più strategica per la nostra realtà con l'introduzione del modulo service legato al post vendita, consapevoli che la relazione con il cliente non finisce con la conclusione delle attività di installazione e messa in funzione dei nostri impianti"*
>
> **Enrico Cardinali, IT Manager Minipan**

LYRA REMOTE ASSISTANCE 2.0: LA CRISI HA SPINTO MINIPAN VERSO L'INNOVAZIONE

Il 2020, come tutti sappiamo, verrà ricordato per **l'insorgere della pandemia da Covid-19**. Di fronte a una crisi di tale portata, Minipan ha visto l'opportunità per immaginare nuove modalità di contatto e relazione con il proprio parco clienti che ha sede in tutto il mondo.
Come è facile immaginare, **il reparto di assistenza è stato quello che ha subito il maggior impatto legato all'emergenza sanitaria:** i macchinari venivano spediti ma il personale non poteva andare fisicamente sul posto per il collaudo o per gli interventi di manutenzione.
In prima battuta l'azienda si è organizzata con gli strumenti a disposizione sul web, video call e messaggistica istantanea, ma i limiti di questa modalità sono stati subito evidenti: le informazioni erano dislocate su più dispositivi, a volte anche personali.

In questo momento l'azienda sceglie di provare il modulo **Lyra Remote Assistance 2.0** che consente di raccogliere le informazioni in modo automatico, servendosi di un canale cifrato end to end grazie all'integrazione con Acty, **una applicazione semplice ed intuitiva per smartphone, tablet e smart glasses** dotati di interfaccia vocale.

La **soddisfazione dei clienti è stata immediata**, il servizio offerto da Minipan non ha subito nessun effetto in termini di qualità, ma anzi i **tempi di erogazione si sono addirittura ridotti**. Anche il **reparto commerciale** ha visto i benefici di questa nuova modalità di servizio, infatti le **foto**, i **video e tutti gli appunti legati all'intervento vengono salvati sulla scheda matricola corrispondente in Lyra**.

Minipan, nei primi mesi del 2021 ha inviato in Brasile un dispositivo Smart glasses per interagire al meglio con i tecnici locali durante il collaudo di un nuovo impianto: il personale sul posto, che spesso è un fornaio **senza le giuste competenze tecniche**, ne dimestichezza con la nuova macchina, **è in grado a mani libere di effettuare le operazioni indicate dagli specialisti Minipan da remoto**.



Nonostante il periodo complesso, l'azienda ha saputo vedere l'opportunità di **evolvere verso una nuova modalità di relazione** con il proprio bacino di utenza, garantendo però la medesima cura nel rapporto con il cliente, mantenendo **elevati standard di servizio, riducendo tempi e costi** ma anche **ampliando la gamma di servizi disponibili**, introducendo anche la modalità **pay per use** in cui il cliente acquista un pacchetto di ore per l'assistenza remota che potrà attivare al bisogno.

LYRA CRM, OFFER & SERVICE MANAGEMENT

LYRA CRM, Offer & Service Management è l'applicativo sviluppato e distribuito da Softeam, particolarmente indicato per rispondere ai bisogni delle aziende che producono **macchine e impianti a distinta complessa**. Aumenta la produttività delle figure commerciali, marketing e post-vendita grazie a Lyra: l'applicativo disponibile in versione **Client Server**, **Mobile** e **Offline**, che racchiude in un'unica interfaccia totalmente personalizzabile la gestione puntuale e centralizzata di tutti i dati e le informazioni connesse alle relazioni con prospect e clienti.



LYRA REMOTE ASSISTANCE 2.0

Lyra Remote Assistance 2.0 è l'evoluzione della video assistenza nell'industria di produzione dei macchinari. Grazie al nuovo modulo per l'assistenza remota puoi offrire ai tuoi clienti un supporto in tempo reale durante la risoluzione di guasti meccanici: **un tool di remote service che riduce al minimo le visite sul campo e i tempi di inattività delle linee di produzione**.

STOP ALLE TRASFERTE
L'uso del modulo Remote Assistance consente di ridurre gli spostamenti dei tecnici

TEMPI DI FERMO MACCHINA RIDOTTI
Con Remote Assistance è possibile intervenire in tempo reale sul guasto
e risolverlo da remoto

LE DIFFERENZE LINGUISTICHE NON CONTANO
Grazie alla funzione di traduzione automatica in sette lingue,
è possibile offrire assistenza remota anche se i tecnici non parlano la stessa lingua

Softeam S.p.A.

C.so Emanuele Filiberto, 16/A I-23900 Lecco (LC)
Tel +39 0341 422323 Fax +39 0341 422311

info@softeam.it
www.softeam.it

@softeamlecco

Softeam Spa

Softeam collabora con

Socio ordinario

Socio Sostenitore

Member of MindSphere | World