

Bausano & Figli S.p.A.

CASE STUDY

BAUSANO SCEGLIE LYRA CRM, OFFER & SERVICE MANAGEMENT PER LA GESTIONE A 360° DEI PROCESSI AZIENDALI: DAL MARKETING ALL'AREA VENDITE, FINO ALLA PRODUZIONE E AL POST VENDITA.

bausano Your Extrusion Allies

Lyra

softeam TECNOLOGIE SOFTWARE AVANZATE

BAUSANO: UNA STORIA LUNGA 3 GENERAZIONI

Da oltre 70 anni Bausano è sinonimo di eccellenza nel campo degli **estrusori per materie plastiche**, posizionandosi come partner strategico delle imprese di tutto il mondo con le sue sedi in Italia, Brasile, India e USA. Gli impianti firmati Bausano si distinguono per qualità, grande solidità ed estrema affidabilità, grazie al sistema brevettato MULTIDRIVE che migliora le prestazioni e la durata delle macchine, oltre che per la possibilità di personalizzare ogni componente e ogni singolo dettaglio, estetica compresa.
L'azienda negli ultimi anni ha intrapreso un percorso di digitalizzazione, un vero e proprio percorso di cambiamento che in Bausano abbraccia tutte le aree aziendali: partendo dal Marketing passando per l'area vendite e alla produzione fino al Post vendita grazie a **LYRA CRM, Offer & Service Management.**

BAUSANO IN CIFRE

- 100-120 DIPENDENTI
- 25 MILIONI DI FATTURATO
- 4 SEDI NEL MONDO: ITALIA, BRASILE INDIA, STATI UNITI

"Tra le nostre esigenze c'era quella di personalizzare maggiormente le offerte, di ottimizzare i processi di Sales e post-vendita e di tracciare meglio gli ordini delle distinte base. Lyra è un prodotto fatto su misura per chi produce macchinari e verticalizzato sui nostri processi"

Clemente Bausano, Vice Presidente Bausano & Figli S.p.A.

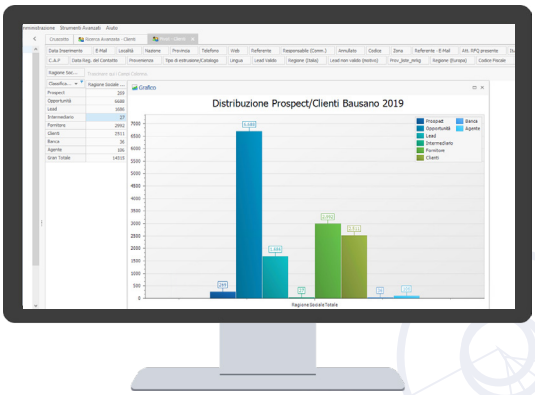
BAUSANO HA SCELTO

- LYRA CRM
- LYRA OFFER
- LYRA SERVICE MANAGEMENT
- LYRA MOBILE
- LYRA OFFLINE
- LYRA RIT
- CUSTOMER PORTAL

DIPARTIMENTI AZIENDALI COINVOLTI NEL PROGETTO

- MARKETING
- VENDITE
- PRODUZIONE
- POST VENDITA

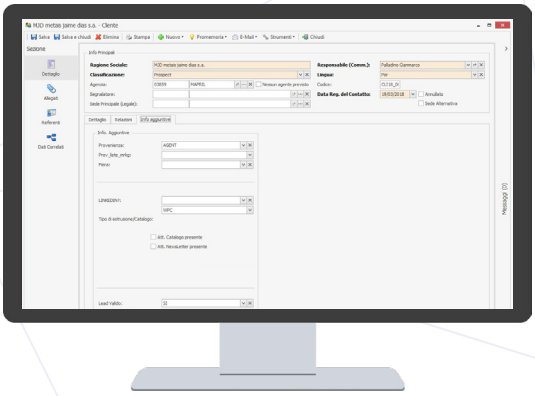
MARKETING



Nel 2005 Bausano ha introdotto in azienda l'utilizzo di un sistema ERP per la gestione e l'archiviazione dei dati relativi ai Clienti attivi. Il sistema gestionale non si è rivelato altrettanto efficace per il team di Marketing che aveva la necessità di governare l'intero ciclo di vita del cliente: tutti gli step del Funnel Marketing che precedono l'acquisto e le attività di Lead Management.

Grazie a Lyra il team di Marketing ha una visione unificata di prospect e clienti che interagiscono con Bausano: monitora e gestisce tutte le azioni e le attività collegate a lead, prospect e clienti attivi, suddivise in base a classificazione, provenienza del contatto e tipologia di estrusione.
Il CRM consente anche di censire tutti i comportamenti e le azioni degli utenti legati alle attività di marketing: visite al sito web, iscrizioni alla Newsletter, richieste di Cataloghi, email nurturing, partecipazione agli eventi.

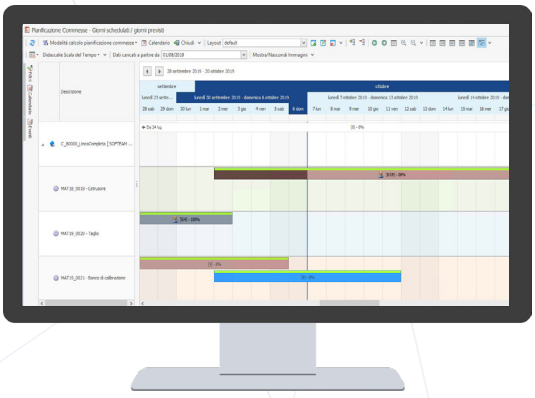
SALES



Bausano aveva la necessità di offrire alla propria forza vendita una piattaforma dove i dati e le informazioni di prospect e clienti fossero immediatamente fruibili, anche in mobilità o in assenza di rete, gestendo l'accesso alle informazioni secondo specifici permessi stabiliti centralmente.
Grazie a Lyra la Direzione tiene sotto controllo tutte le azioni della rete vendita, che può consultare, censire ed aggiornare le attività commerciali in qualsiasi momento:

- Misurare e monitorare i KPI relativi alle attività commerciali
- Censire e consultare tutte le informazioni legate al cliente anche in modalità mobile e offline
- Organizzare il calendario delle trasferte
- Gestire le note spese
- Realizzare, revisionare e consultare le offerte commerciali
- Aggiornare e consultare i listini di prodotti e linee speciali

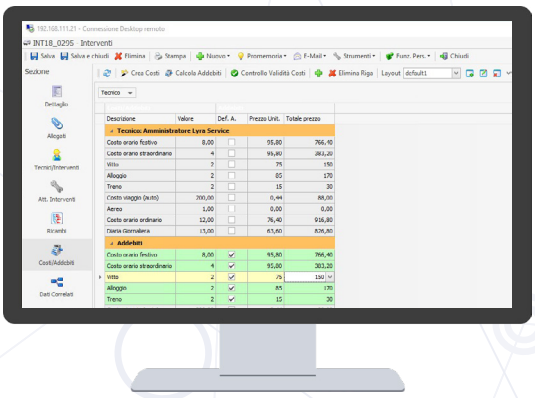
PRODUZIONE



Bausano aveva la necessità di una piattaforma per la gestione centralizzata di tutti i processi legati alla produzione di macchine e linee di estrusione: dalle attività di valutazione, alla programmazione, fino alla gestione e al controllo di ciascuna commessa, introducendo un sistema digitale progettato su misura e integrato con l'ERP aziendale.

Grazie a Lyra l'azienda ha la possibilità governare tutto il ciclo di lavoro legato alla produzione, attraverso un unico punto di accesso: l'integrazione con il sistema gestionale consente di monitorare l'acquisizione dell'ordine, la creazione della commessa e della distinta base, i cicli di lavorazione e i Gantt di progetto.

POST VENDITA



Bausano ha impianti e linee di estrusione distribuiti in tutto il mondo, per questo aveva necessità che anche il Post Vendita godesse dei vantaggi di un sistema CRM che permettesse di ottimizzare il monitoraggio e la risoluzione di reclami e richieste di assistenza nel più breve tempo possibile. Grazie a Lyra il team tecnico può accedere ad uno strumento integrato e costantemente aggiornato, anche in modalità mobile e offline:

- Accesso in tempo reale alle informazioni sui clienti,
- Attribuzione delle richieste all'operatore più idoneo per competenze e disponibilità,
- Pianificazione del calendario degli interventi associando il tecnico incaricato e la matricola oggetto di riparazione,
- Gestione delle priorità e condivisione delle modalità di risoluzione del problema,
- Gestione degli ordini di prelievo e picking list direttamente dal magazzino,
- Gestione delle Note Spese
- Rendicontazione degli interventi attraverso RIT digitalizzati

Per offrire ai propri clienti un servizio di assistenza omnicanale integrato, Bausano ha pianificato l'integrazione tra il CRM e il sito web aziendale: gli utenti avranno a disposizione un'area riservata dove aprire ticket di assistenza, monitorare lo stato di avanzamento delle richieste e comunicare con gli operatori anche da remoto.

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