

CEMB S.p.A

CASE STUDY

UNA STORIA DI DIGITALIZZAZIONE LUNGA VENT'ANNI:

CEMB sceglie LYRA CRM, Offer & Service Management per gestire in maniera ottimale vendite e Customer Service

CEMB, UN'ECCELLENZA DEL TERRITORIO LECCHESE DA OLTRE 70 ANNI

CEMB è una realtà con oltre 70 anni di storia che progetta, produce ed esporta in tutto il mondo macchine equilibratrici orizzontali e verticali e macchine automatiche per le linee di produzione del settore automotive. Il core business di CEMB è costituito da tutte le applicazioni industriali che derivano dall'analisi delle vibrazioni: la divisione industria di CEMB progetta, produce ed esporta in tutto il mondo macchine equilibratrici orizzontali e verticali, realizza inoltre macchine dedicate ad alte prestazioni totalmente automatiche per il settore automotive, da inserire direttamente nelle linee di produzione. La divisione Garage realizza macchine equilibratrici e smontagomme dedicate alla bilanciatura di ruote per motoveicoli, automobili e mezzi pesanti. La divisione Strumentazione produce sensori di vibrazione ed apparecchiature fisse e portatili per la misurazione e l'analisi vibrazioni, l'equilibratura in condizioni di servizio, il monitoraggio ed il controllo delle vibrazioni per la protezione di grandi macchinari nel settore dell'energia e dell'impiantistica come turbine, pompe compressori e motori. Sin dal 1946, la sede è sempre rimasta in Italia, a Mandello del Lario, sulla riva orientale del lago di Como, ma nel corso degli anni ha aperto altre unità produttive e uffici di progettazione in Cina, Regno Unito e USA.
Il percorso di digitalizzazione in CEMB insieme a Softeam inizia nel lontano 2001, da allora l'azienda ha sempre utilizzato l'applicativo Lyra CRM, Offer & Service Management per la gestione delle vendite e del Customer Service ed oggi affronta un ulteriore passo: nella CEMB del futuro si parla di Remote Assistance.

"Noi lavoriamo con Softeam praticamente dall'inizio del nostro percorso di digitalizzazione. Siamo partiti con la prima implementazione di Lyra nel 2001: Softeam ci conosce e conosce le nostre esigenze. Il vero valore della nostra collaborazione sta nella capacità di Softeam di accompagnare il nostro percorso di crescita con le sue soluzioni proprietarie. Un ulteriore aspetto positivo della relazione con Softeam sta nella sua continuità: ci piace l'idea di esplorare nuovi strumenti e nuovi metodi per migliorare le nostre operation."

Renato Trabucchi, Responsabile Ufficio Vendite, CEMB S.p.A

CEMB HA SCELTO

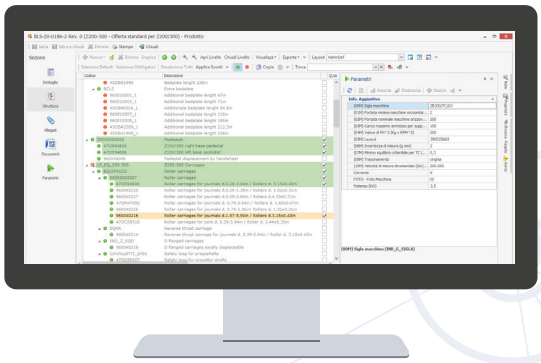
- LYRA CRM
- LYRA OFFER
- LYRA SERVICE MANAGEMENT
- LYRA MOBILE
- LYRA RIT

DIPARTIMENTI AZIENDALI COINVOLTI NEL PROGETTO

- VENDITE
- PRODUZIONE
- POST VENDITA

LYRA, l'alleato perfetto per la gestione delle vendite

CEMB ha scelto **Lyra CRM, Offer & Service Management** nel 2001 e da allora utilizza l'applicativo software proprietario di Softeam per gestire tutto il ciclo di vendita. La punta di diamante dell'applicativo risiede nella **gestione delle offerte**: per un'azienda come CEMB, che opera in tutto il mondo con tre linee di business ben distinte, è importante gestire tutta una serie di automatismi che consentono di **redigere un'offerta in poco tempo** anche per il personale che non ha competenze tecniche, senza il rischio di commettere errori.



Il configuratore d'offerta presente in Lyra consente di **procedere secondo configurazioni standard**, associando così tutti i componenti che normalmente completano un ordine, ma consente anche di creare **offerte con configurazioni speciali**, guidando l'utente nella scelta di ogni singolo elemento.

CEMB in seguito ha scelto di **estendere l'utilizzo di Lyra anche nella sede in USA** con estrema tranquillità: l'applicativo infatti **può gestire unità di misure e valute estere**, mantenendo tuttavia coerenza nella reportistica finale. Per questa ragione nei piani dell'azienda c'è la volontà di utilizzare il configuratore d'offerta in tutti i Paesi in cui l'azienda è presente.

Il post vendita in CEMB: grazie a LYRA viene monitorato anche l'indice di soddisfazione del cliente



Qualche anno dopo CEMB ha scelto di includere in Lyra anche la **gestione del post vendita**, il sistema di ticketing, la gestione dei ricambi e la reportistica: il tecnico, quando esegue un intervento compila direttamente il **rapportino digitale grazie a Lyra Mobile** consegnandolo al cliente ancor prima di uscire dalla sua sede.

Grazie a Lyra Service, l'azienda ha creato una vera e propria **knowledge base condivisa**: il post vendita grazie a Lyra è diventato **più efficiente,** grazie al rapportino digitale sia l'azienda cliente sia CEMB, hanno la possibilità di avere una **visibilità completa sugli interventi effettuati,** di capirne la frequenza, di condividere informazioni in modo sicuro e coerente con tutti i dipartimenti aziendali coinvolti.

Per CEMB la soddisfazione della propria clientela è un elemento fondamentale, per questo nel processo di assistenza ha creato anche l'**acquisizione automatica dei feedback post intervento** che va a definire l'indice di qualità grazie al quale valutano il livello di **customer satisfaction**.

NEXT STEP: la CEMB del futuro sceglie la Remote Assistance

Il prossimo passo nell'evoluzione di Lyra guarda alla **manutenzione remota**, un tema che è diventato di massima importanza con la pandemia da COVID19. La possibilità di eseguire da remoto o accompagnare da remoto gli interventi di assistenza è un'opportunità per molte imprese di questo settore, che non sempre possono inviare in loco i loro tecnici.

Lyra Remote Assistance 2.0 è uno strumento che consente, attraverso **l'approccio remoto guidato** mediante l'utilizzo di visori e webcam, di comprendere rapidamente la natura degli eventi e di conseguenza di velocizzare gli interventi, garantendo una **risposta efficace e puntuale**.

> *"Per noi, la possibilità di trarre valore dai dati, di avere coerenza in tutti i dati che circolano in azienda, l'opportunità di guardare alla manutenzione remota, sono i mattoni che ci consentono di costruire la CEMB del futuro."*
>
> Raffaele Paruzzi - Direttore Qualità di prodotto, CEMB S.p.A

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