



CRM, OFFER & SERVICE MANAGEMENT



www.softeam.it

The background is a solid blue color with a network of thin white lines connecting various white circles of different sizes. Some circles are solid, while others are hollow. The circles are scattered across the frame, with some appearing in clusters and others in isolation. The overall aesthetic is clean, modern, and tech-oriented.

**Il cliente al centro
del tuo business**

+3200

LICENZE LYRA CLIENT
SERVER INSTALLATE



+650

LICENZE LYRA
OFFLINE INSTALLATE



+1300

LICENZE LYRA
MOBILE INSTALLATE



+100MILA

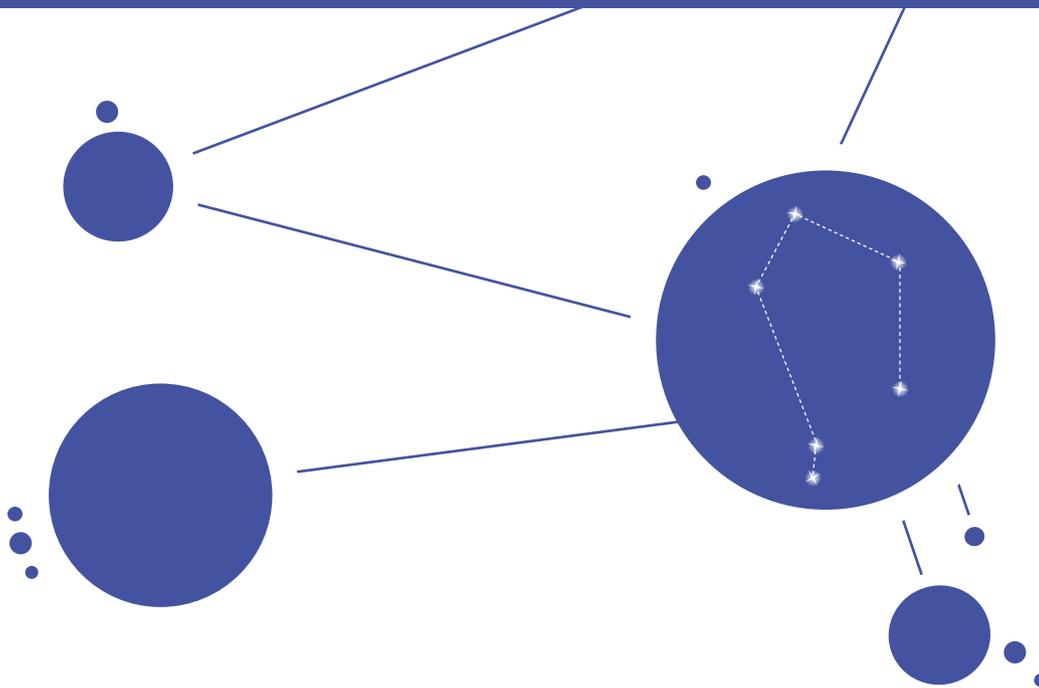
OFFERTE GESTITE DAGLI UTENTI
DI LYRA OGNI ANNO



30MILA

TICKET GESTITI DA
UTENTI LYRA OGNI ANNO



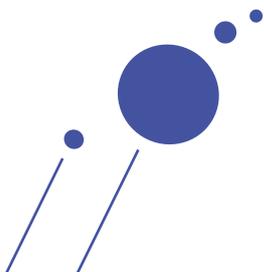


LYRA - CRM, OFFER & SERVICE MANAGEMENT

**MIGLIORA LA QUALITÀ DELLE RELAZIONI CON I CLIENTI,
DAL PRIMO CONTATTO AL POST- VENDITA**

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.





Interfaccia d'uso altamente personalizzabile

per rispondere perfettamente alle
specifiche esigenze di ogni impresa



Pensato per le aziende B2B

che operano prevalentemente nel settore
della produzione di macchine o impianti e
più in generale per le imprese che offrono
prodotti o servizi a distinta complessa



Integrabile con i sistemi gestionali aziendali

per una gestione organica e completa
del flusso informativo



Disponibile in versione Mobile e Offline

per essere un valido supporto in ogni
modalità operativa



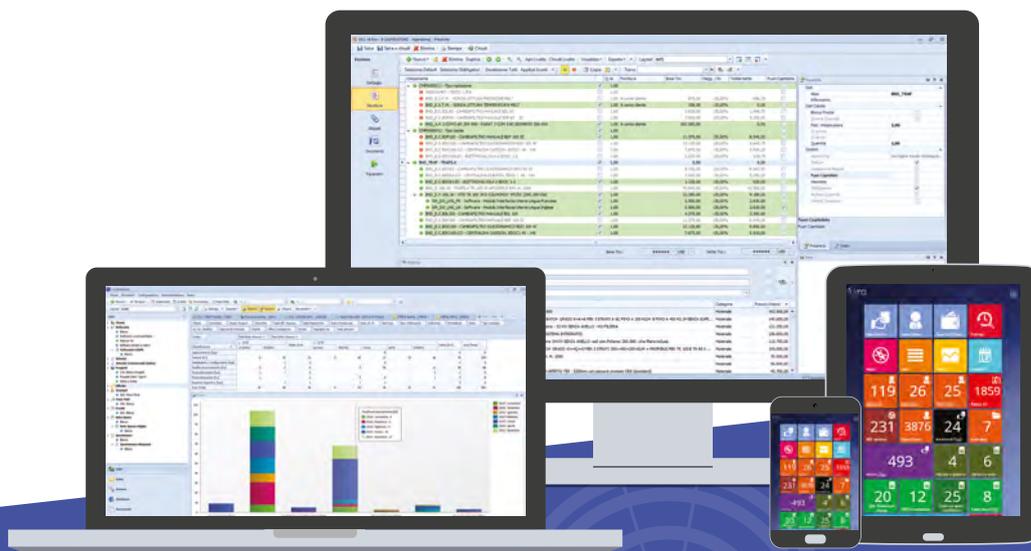
Multilingua

per supportare imprese e organizzazioni nello
sviluppo di business all'estero e per le aziende che
hanno sedi in tutto il mondo



Sicuro, grazie a Lyra Trust

che protegge i dati aziendali da attacchi
informatici e malware mediante l'applicazione di
algoritmi crittografici al contenuto del File System





LYRA CRM

TUTTE LE INFORMAZIONI AZIENDALI SONO SOTTO CONTROLLO GRAZIE A LYRA CRM

Ogni giorno vengono prodotti enormi quantità di dati, spesso però, i dipartimenti aziendali lavorano in silos, senza la possibilità di avere una visione d'insieme o di correlare le informazioni provenienti da diverse fonti in maniera proficua.

È necessario che il management acquisisca una visione olistica e integrata dei dati per prendere decisioni di business in breve tempo, riducendo al minimo il rischio di errori e di inefficienze, favorendo la comunicazione e la collaborazione aziendale e di tutta la filiera.

Le attività relazionali con i clienti, tracciate e ricercabili all'interno di **Lyra CRM**, costituiscono il **patrimonio informativo aziendale**, prezioso per la pianificazione di tutte le attività commerciali, di marketing e post vendita, assicurando al management il pieno controllo sull'andamento delle vendite, delle campagne promozionali e della gestione di guasti e manutenzione. Gli utenti sono censiti nel Database di Lyra e vengono profilati secondo parametri completamente personalizzabili: ogni informazione raccolta nel CRM diventa la keyword per analisi, ricerche, dashboard e grafici.

Lyra CRM è nativamente integrato con i più comuni strumenti aziendali: email, chat, calendari, mappe e fogli di lavoro che entrano a far parte del patrimonio informativo di tutta l'azienda, accessibili e consultabili a seconda dei permessi definiti centralmente dall'amministratore di sistema.



AUMENTI PRODUTTIVITÀ
E PROFITTI CON UNA VISIONE
DEL CLIENTE A 360°



Gestione Anagrafica personalizzabile

Tutte le anagrafiche di prospect, clienti, fornitori, agenti e in generale di qualunque soggetto abbia relazioni con l'azienda, possono essere gestite attraverso una **flessibile configurazione di campi personalizzabili** e specifici indicatori.



Action plan e Calendari condivisi

Calendari condivisi, **generati automaticamente sulla base delle "attività" caricate dagli utenti**, consentono di avere immediatamente sott'occhio disponibilità e impegni dei propri collaboratori. Possibilità di generare attività direttamente dal calendario e di modifica con comode funzioni drag&drop.



Integrazione con i principali strumenti di Email marketing

Il modulo di Email Marketing consente di sincronizzare i contatti e le società presenti nel CRM con **Mailchimp**, costruire campagne di marketing di successo grazie a template personalizzati, comunicare con prospect e clienti **rispettando il Regolamento GDPR**, raccogliere i dati generati dal comportamento degli utenti e analizzare l'andamento delle attività di marketing.



Strumenti di collaborazione, alert e notifiche configurabili

Funzionalità di "memo" e "alert", permettono di attivare specifiche indicazioni relative a segnalazioni/eventi: promemoria, offerte in scadenza, criticità sui pagamenti, nominativi riservati o bloccati.



Documentale integrato

Lyra Docs è il documentale nativo per la gestione condivisa di file, dati e informazioni che consente di pubblicare e ovviamente consultare qualunque tipo di informazione in formato elettronico, da qualsiasi dispositivo e da tutte le risorse aziendali, indipendentemente dal numero di licenze Lyra installate. I dati archiviati possono essere ricercati navigando l'albero delle aree, oppure per argomento, per contenuto o per TAGS personalizzabili.



Integrazione con i principali sistemi di posta elettronica



Strumenti di Business Intelligence per il monitoraggio dei principali KPI



Geolocalizzazione di prospect, clienti e partner



LYRA OFFER MANAGEMENT

IL CONFIGURATORE COMMERCIALE DI PRODOTTO PER LA FORZA VENDITA

Il **configuratore commerciale di prodotto** di Lyra semplifica la gestione e la produzione delle offerte commerciali grazie al simulatore di marginalità, agevola il monitoraggio delle trattative grazie al sistema di notifiche, alert e analisi e consente di gestire un numero illimitato di listini in diverse valute e la produzione di documenti multilingua con diverse tipologie di layout facilmente personalizzabili.

La particolare strutturazione a livelli infiniti del configuratore commerciale è in grado di esprimere le condizioni e le relazioni esistenti tra i vari componenti dell'offerta: questo aspetto **assicura un controllo assoluto della proposta commerciale** e riduce drasticamente il rischio di errore ed i tempi di produzione e revisione di tutti i documenti di offerta.

L'utilizzo del configuratore commerciale di prodotto di Lyra non richiede particolari competenze tecniche, quindi può essere utilizzato dalla forza vendita per elaborare offerte corrette nel più breve tempo possibile, senza il supporto dell'ufficio tecnico e accelera il processo di formazione delle nuove risorse inserite in azienda.



SEMPLIFICHI LA PRODUZIONE
DELLE OFFERTE E MIGLIORI
LA CONDIVISIONE DELLE
INFORMAZIONI AZIENDALI

5 MOTIVI PER SCEGLIERE IL CONFIGURATORE COMMERCIALE DI PRODOTTO DI LYRA

1. Acceleri il **time-to-market**
2. Riduci il **tempo di apprendimento** per le nuove figure aziendali
3. Adotti uno strumento di **semplice utilizzo**
4. **Massimizzi l'efficacia** dell'ufficio tecnico che lavorerà solo sull'ordinato effettivo e sulle richieste di componenti speciali
5. **Garantisce uniformità** nella comunicazione aziendale e nella documentazione commerciale



Configuratore commerciale di prodotto

La **creazione delle offerte è guidata** tramite percorsi e regole definiti centralmente: il sistema propone una serie di accessori sulla base di vincoli di compatibilità preconfigurati (non saranno selezionabili componenti o parti incompatibili). Il configuratore valida ogni step per assicurare all'operatore che siano stati selezionati i componenti e le parti più appropriate. Il configuratore commerciale aiuta a scegliere il componente più adatto alla configurazione in corso in base a proposte alternative automatiche **garantendo la gestione di linee speciali e fuori standard**.



Generatore documenti di offerta con layout completamente configurabile

In Lyra è possibile generare nativamente documenti di offerta in formato ".doc", oppure in formato ".pdf". **Il layout della documentazione viene personalizzato una sola volta** per quanto riguarda lo stile, l'impaginazione, il layout e le eventuali informazioni standard, la forza vendita personalizzerà di volta in volta solo le informazioni specifiche per la singola offerta.



Report, notifiche, analisi dello storico e monitoraggio delle trattative

Il configuratore guida il commerciale nella **produzione dell'offerta senza il rischio di errori**, tenendo traccia dello storico delle revisioni di ogni singola trattativa. Tutte le modifiche dell'offerta sono tracciate all'interno del database, ed è possibile in ogni momento effettuare comparazioni tra le diverse versioni della stessa offerta o anche tra offerte differenti, assimilabili per contenuti. La valorizzazione dell'offerta è basata su uno o più listini con massima libertà di manovra su sconti e margini.



Multilingua e multi valuta

Il configuratore commerciale supporta la forza vendita nella gestione delle diverse lingue utilizzate nella produzione delle offerte, anche per quanto riguarda **l'utilizzo di caratteri estesi come il greco e il cirillico**. Lyra supporta anche **listini illimitati multivaluta**, inclusi quelli relativi ai costi, che possono essere generati manualmente o in modalità semiautomatica a partire da uno o più listini "base".



Gestione di impianti e linee speciali



Simulatore di marginalità



Forecasting e rolling budget



LYRA SERVICE MANAGEMENT

IL POST VENDITA CENTRALIZZATO PER LA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Lyra Service offre all'azienda una visione centralizzata di tutti gli aspetti legati ai servizi di post vendita e Customer Care: dalla gestione a 360° della scheda matricola, alla pianificazione degli interventi, passando per la profilazione dettagliata del personale tecnico basata su molteplici indicatori (skills, certificazioni, gestione delle scadenze dei documenti di viaggio...) fino ad arrivare alla completa dematerializzazione dei rapportini di intervento e delle note spese. Lyra garantisce la completa tracciabilità degli interventi ed esegue analisi e ricerche di dati sulle attività già svolte e concluse.

Il modulo dedicato al **Service Management** assicura un elevato grado di automazione dei processi di lavoro, accelerando i tempi di risposta al cliente e garantendo un patrimonio informativo sempre aggiornato al personale tecnico, che spesso vive fuori dalla realtà aziendale: aspetti che incidono in modo cruciale sul livello di soddisfazione e fidelizzazione della clientela.



CENTRALIZZI LA GESTIONE
DELLE RISORSE,
DEGLI INTERVENTI
E DEL POST VENDITA



Gestione a 360° della scheda matricola

Ticket aperti, contratti attivi, stato della garanzia, interventi, guasti, offerte, ordini per ricambi, interventi telefonici e in teleassistenza, collaudi e manutenzioni sono calendarizzati e gestiti centralmente, con la possibilità di configurare interventi di più tecnici, su più giorni e su più matricole, garantendo una traccia dettagliata di tutta la vita dei "ticket di assistenza".



Ticketing, pianificazione interventi e gestione delle priorità condivise

Gestione condivisa delle priorità con possibilità di assegnare scadenze al personale addetto: assegnazione lead time alle varie tipologie di richiesta, tracciamento dei tempi di risposta e statistiche per monitorare indici di performance aziendale.



Consuntivazione degli interventi, con gestione delle note spese, tariffe e costi, ricambi

per la gestione delle note spese sono previsti una serie di parametri velocemente configurabili nelle tabelle di Lyra: causali, massimali collegati al profilo utente, tipologie di pagamento, per consentire una gestione automatizzata del flusso informativo specifico delle aziende che si trovano a operare quotidianamente con collaboratori fuori Sede.



Profilazione dettagliata del personale tecnico basata su molteplici indicatori: skills, certificazioni acquisite, gestione delle scadenze dei documenti di viaggio

L'anagrafica dei tecnici destinati al Service prevede la profilazione delle competenze, delle lingue, ma anche la gestione delle scadenze di passaporti e visti per garantire al cliente un intervento tempestivo da parte del personale più adatto alla specifica richiesta.



Dematerializzazione dei rapporti di intervento (firma elettronica)

Risolve la problematica dei Rapporti di Intervento Tecnico (RIT) cartacei che con Lyra diventano digitali e fruibili immediatamente sul device del personale tecnico, attraverso "Lyra Mobile" oppure attraverso "Lyra Offline". Dopo l'intervento il personale completa i campi previsti dalle procedure aziendali e sottopone il rapporto al cliente per la firma, che viene acquisita attraverso dispositivo mobile.



Gestione centralizzata dei contratti di manutenzione

Grazie a Lyra è possibile gestire centralmente i contratti di manutenzione e tutti i dati correlati, quali interventi, tipologia di guasto, ricambi, ticket, costi e marginalità del contratto.



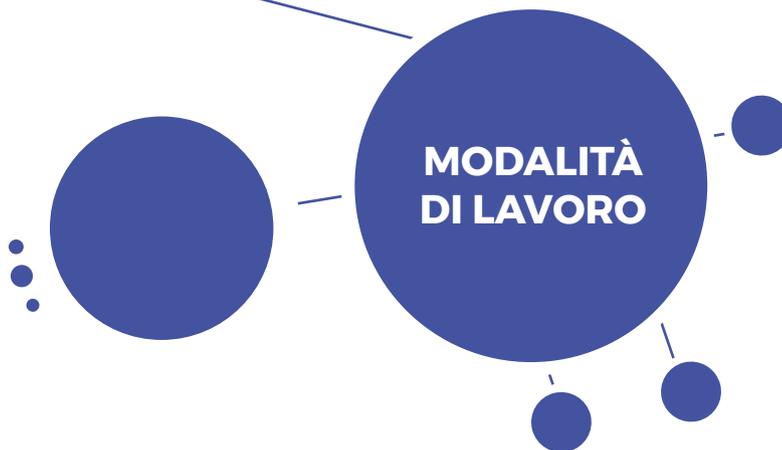
Customer portal

L'azienda che utilizza Lyra Service può comunicare e interagire con i propri clienti attraverso molteplici canali. Oltre all'assistenza da remoto, in videoconferenza o sul campo, è possibile offrire ai propri clienti anche un Web Customer Portal dedicato: uno spazio riservato che contiene le informazioni più utili per il cliente che vi accede in maniera sicura e semplice, attraverso User name e password.



Strumenti di analisi della customer satisfaction

Lyra offre la possibilità di creare questionari di gradimento da sottoporre ai clienti. I risultati vengono analizzati ed elaborati all'interno di Lyra e diventano parte integrante delle informazioni correlate al referente e all'azienda cliente.



LYRA SI ADATTA ALLE TUE ESIGENZE E CRESCE CON IL TUO BUSINESS

LYRA MULTIAZIENDA

PER LAVORARE CON LE FILIALI ALL'ESTERO

Lyra è lo strumento perfetto per le aziende che hanno la necessità di **gestire più filiali su sedi periferiche**, centralizzando la gestione delle informazioni comuni a tutte le realtà, ma garantendo piena indipendenza ai singoli, rispettando la specificità di ogni azienda del gruppo. L'utente della singola sede può operare in LAN, con la conseguente velocità di accesso ai dati, mentre la sincronizzazione è in carico ai Server. La sede centrale ha la possibilità di accesso ai dati generati da tutte le sedi periferiche in tempo reale, così da **mantenere il pieno controllo delle informazioni e la sicurezza dei dati**, ma ogni singolo operatore ha accesso a dati e funzionalità indipendenti.



LYRA MOBILE

PER LAVORARE OVUNQUE E SU QUALSIASI DISPOSITIVO MOBILE

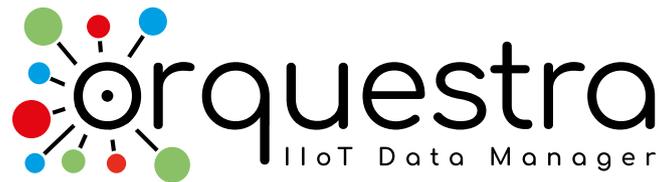
Lyra Mobile è l'AddOn Lyra per il mondo mobile che permette l'accesso alle informazioni via tablet, smartphone e browser. Con un semplice accesso web è possibile consultare tutte le informazioni disponibili nel database Lyra: clienti, referenti, dati correlati, offerte, attività, ticket, matricole e visualizzare i relativi documenti allegati. Dal proprio dispositivo mobile è possibile pianificare la trasferta in modo efficiente, grazie alla geolocalizzazione di clienti e prospect direttamente su mappa, inserire nuove attività, ad esempio la relazione di un incontro con il Cliente, il follow-up di un'offerta o un Rapporto di Intervento sfruttando l'immediatezza e gli strumenti tipici dei dispositivi mobile (note vocali, manoscritte, fotografie, video), rendendo i **dati fruibili in Real Time** sul Server aziendale. La versione mobile di Lyra consente anche l'attivazione del modulo **Customer Portal** grazie al quale è possibile offrire ai clienti l'accesso ad un'**area riservata dedicata** alla consultazione di manualistica, documentazione di prodotto, allo storico degli interventi e all'andamento dei ticket aperti, oltre alla possibilità di gestire gli strumenti di **customer satisfaction** con rendicontazione e reportistica all'interno di Lyra

LYRA OFFLINE

PER LAVORARE SEMPRE, ANCHE SENZA CONNESSIONE A INTERNET

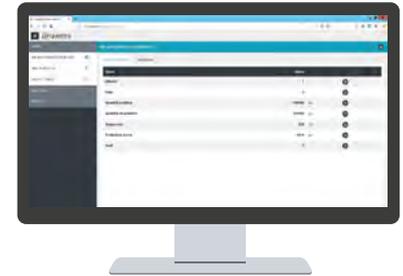
Lyra Offline è la modalità operativa ideale per coloro che necessitano di lavorare su PC portatile anche fuori dal proprio ufficio, avendo comunque accesso ai dati e agli strumenti per lavorare in autonomia. Lyra Offline è ideale per le figure aziendali che viaggiano spesso in località dove **la rete internet non è disponibile** e per gli agenti di vendita che lavorano prevalentemente in mobilità. Ogni volta che gli utenti accedono alla rete aziendale, i dati sul server aziendale e le informazioni elaborate su PC portatile vengono sincronizzate, grazie alla apposita funzione disponibile in Lyra.





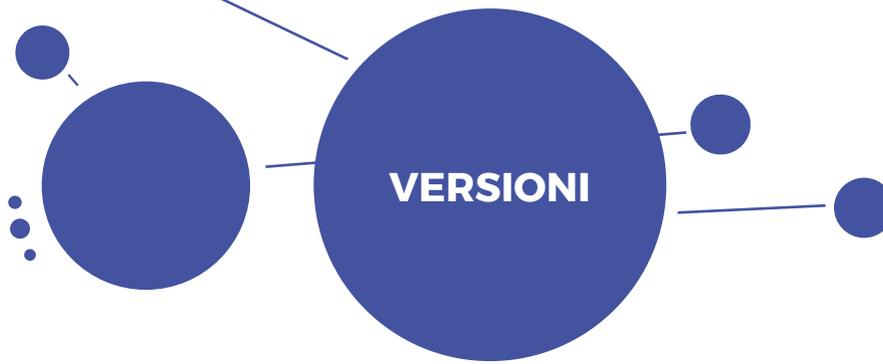
ORQUESTRA - IIoT DATA MANAGER

Orquestra-IIoT Data Manager è la piattaforma di raccolta e analisi dei dati che si interfaccia con il campo e veicola le informazioni verso tutti gli applicativi aziendali. La **versione di Orquestra specifica per i produttori di macchine e impianti (OEM)** è particolarmente indicata per le aziende che vogliono offrire ai propri clienti – rapidamente e a costi contenuti – una **piattaforma di raccolta e analisi dei dati nativamente integrata con le proprie macchine**, perfettamente scalabile e personalizzabile secondo le esigenze di ogni specifica realtà.



PRINCIPALI FUNZIONALITÀ

- **Facile accesso ai dati via WEB** da PC, smartphone o tablet, da remoto oppure in locale
- **Acquisizione dello stato fisico degli impianti interfacciati** durante tutto il processo produttivo
- **Disponibilità di una Dashboard aggiornata in Real Time**: la quantità di prodotto effettivamente realizzata, lo stato logico Time-Out (preallarme, fuori ciclo) e lo stato fisico (ON, OFF) vengono visualizzati graficamente con il dettaglio per la singola macchina di uno specifico cliente e con la possibilità di scalare su tutte le macchine installate
- **Rilevazione di criticità e allarmi relativi al processo produttivo**: connessione con il campo per giustificazione dei fermi, rilevazione dalle micro e macro fermate con gestione di soglie configurabili, criticità di macchine in preallarme, delta ciclo macchina effettivo/teorico superiore ad una soglia impostata
- **Recupero e salvataggio dei dati in locale** grazie all'installazione di Orquestra su PC industriale che agevola un'eventuale integrazione con MES e ERP presso la sede cliente
- Massima **semplificazione nella fase di configurazione del parco macchine**: Orquestra gestisce una serie di dati comuni tra i vari modelli, consentendo però anche la personalizzazione della singola macchina
- **SIEMENS MindSphere* Connector**: consente di portare sulla piattaforma MindSphere di SIEMENS i dati raccolti sul campo da Orquestra e l'adozione di tutti i servizi che la piattaforma mette a disposizione (Data Analytics, Machine Learning, ecc...). Grazie al presente connettore, anche gli utilizzatori di tecnologia di campo non di produzione SIEMENS, possono godere dei vantaggi offerti dall'ecosistema di MindSphere



LYRA LIGHT

Tutte le attività e le relazioni Azienda/Cliente possono essere classificate e tracciate in tempo reale.

LYRA SERVICE

Le funzionalità di Lyra Service sono finalizzate alla gestione dei processi tecnico/commerciali di Post Vendita. Consente la gestione integrata dei servizi di post vendita: gestione della scheda matricola e dei componenti, gestione del personale di assistenza tecnica, anagrafiche commesse, contratti di manutenzione ed assistenza, gestione e calendarizzazione degli interventi, offerte/ordini di ricambistica, knowledge base dei guasti.

LYRA SALES

Il cuore di Lyra Sales è il configuratore commerciale di prodotto, caratterizzato da una struttura gerarchica "ad albero" a livelli infiniti, in grado di esprimere le specifiche tecniche ammissibili, le opzioni compatibili e le relazioni tra le varie componenti del prodotto che sarà oggetto di offerta commerciale.

LYRA ENTERPRISE

La perfetta integrazione dell'area post vendita e commerciale. Le informazioni e i processi di marketing, vendite e customer care diventano patrimonio aziendale, assicurando un reale valore aggiunto nella gestione di lead, prospect e clienti.

LYRA CRM

LYRA CRM

LYRA CRM

LYRA CRM

LYRA SERVICE

LYRA OFFER

LYRA SERVICE

LYRA OFFER



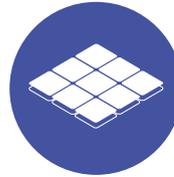
LYRA È LO STRUMENTO PERFETTO PER LE IMPRESE CHE OPERANO NEI SEGUENTI SETTORI:



Metalmeccanico
Macchine e Impianti



**Industria
alimentare**



**Industria
ceramica**



**Produzione
Materiale elettrico**



**Industria
della plastica**



**Industria
tessile**



**Industria
automotive**

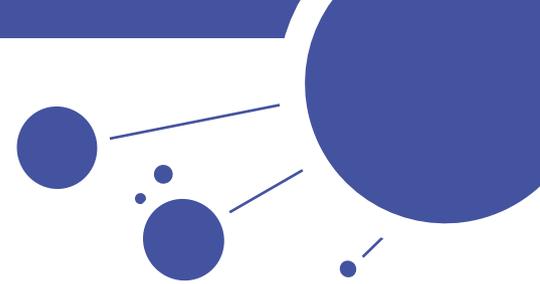


**Industria
del packaging**

Clienti

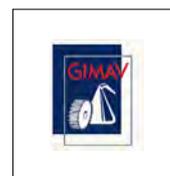
LA NOSTRA STORIA, LA NOSTRA
ESPERIENZA: I NOSTRI CLIENTI





Convenzioni e Associazioni

SOSTENIAMO LA CRESCITA DI MIGLIAIA DI AZIENDE
AL FIANCO DELLE ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA



La Convenzione non impegna in alcun modo l'Associazione, essendo limitata a una condizione commerciale di miglior favore, interamente a carico di Softeam SpA

SOFTEAM COLLABORA CON



Chi è Softeam

UN PARTNER TECNOLOGICO ALTAMENTE SPECIALIZZATO NELLA PROGETTAZIONE SOFTWARE E NELLO SVILUPPO DI PRODOTTI PENSATI PER RISPONDERE AI BISOGNI DI MERCATI SPECIFICI

Fondata nel 1984 da tre ingegneri lecchesi, Softeam da 35 anni è al fianco di imprese e organizzazioni con i propri servizi di **Progettazione Software** e di **Consulenza Informatica**, in continua evoluzione con i mutamenti del mercato, della tecnologia e delle esigenze operative dei clienti.

In qualità di **Software House** ha sviluppato specifiche competenze per lo sviluppo di **applicazioni web, mobile e Client Server sia On Premise che in Cloud** soprattutto in ambito **Finance e Mobile Payment**, in ambito **Smart Manufacturing, Commercio e Distribuzione**. Dall'esperienza maturata in importanti realtà industriali e dalla profonda conoscenza dei processi e dei bisogni del settore manifatturiero, è nata una linea di prodotti specifici – **HELIOS, LYRA e ARIES** - pensati per rispondere in modo ottimale alle esigenze di **gestione aziendale**, di **efficientamento dei cicli produttivi, tracciabilità** e gestione di tutto il **ciclo di vendita**, dall'offer management al customer service.

Una particolare attenzione alla **qualità delle Risorse Umane**, unita alla **profonda conoscenza dei processi**, consentono a Softeam di affiancare le aziende in **tutto il percorso di innovazione**: dalla fase di progettazione allo sviluppo fino all'implementazione, grazie ai servizi di **consulenza** presso le Società Clienti, **assistenza tecnica dedicata** e un **Customer Support** attento e preparato.



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