



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: 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.

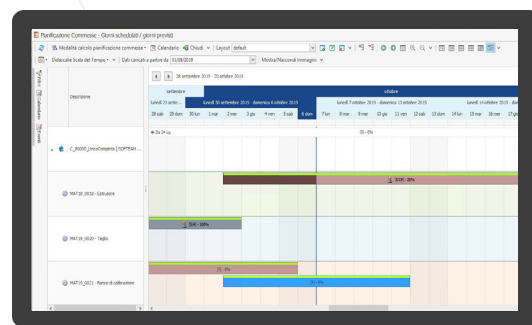
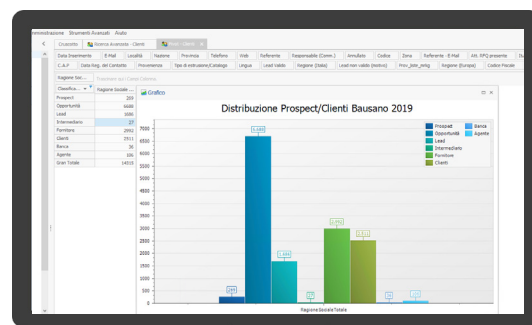
Grazie a Lyra l'azienda ha la possibilità governare tutto il ciclo di lavoro legato alla produzione, attraverso un unico punto di accesso: l'integrazione con il sistema gestionale consente di monitorare l'acquisizione dell'ordine, la creazione della commessa e della distinta base, i cicli di lavorazione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



Descrizione	Valore	Def. A.	Prezzo (IVA)	Totale prezzo
Tecnico: Assistenza Lyra Service				
Costo orario fittizio	8,00		56,80	768,40
Costo orario straordinario	4		35,40	141,60
Alloggio	7		70	490
Alloggio	2		60	120
Trasporto	2		18	36
Costo viaggio (km)	700,00		0,40	280,00
Aereo	1,00		0,00	0,00
Costo orario ordinario	12,00		76,40	936,80
Costo straordinario	13,00		81,40	1.058,00
Alloggiamenti				
Costo orario fittizio	8,00		56,80	768,40
Costo orario straordinario	4		35,40	141,60
Alloggio	2		60	120
Alloggio	7		70	490
Trasporto	2		18	36

Softteam S.p.A.

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

info@softteam.it | www.softteam.it



@softteamlecco



Softteam Spa