



CASE STUDY

SERVIZIO POST VENDITA: ASSET STRATEGICO PER IL BUSINESS DEI PRODUTTORI DI MACCHINE E IMPIANTI

Novastilmec sceglie Lyra CRM, Offer & Service Management per gestire il Post vendita in modalità completamente digitale





“Softeam ha saputo guidarci grazie alle competenze acquisite nelle esperienze pregresse, senza tralasciare le necessità specifiche di Novastilmec. Lyra ci ha convinti per capacità, potenzialità e flessibilità.”

DARIA BORGONOVO

CFO Novastilmec

NOVASTILMEC: OLTRE 40 ANNI DI STORIA NELLA PRODUZIONE DI LINEE DI TAGLIO PER LA LAMIERA

Fondata nel 1978 dalla famiglia Borgonovo, oggi Novastilmec è tra le aziende produttrici di coil processing equipment più riconosciute in ambito internazionale, con un parco installato di oltre 400 linee in tutto il mondo. L'azienda collabora sia con piccoli centri di servizio che con i più grandi produttori di acciaio. Il core business è la produzione di impianti per la gestione di coil: linee di taglio longitudinali, trasversali e sistemi di imballo e di automazione per le linee nei centri di servizio. La società si configura come una EPC, ovvero una società che detiene la completa gestione di tutte le fasi di ingegneria, procurement e progettazione dei propri impianti. Questo si traduce in un'offerta estremamente varia e customizzata sulla base delle esigenze del singolo cliente.

Una base installata così ricca e dislocata in ogni angolo del globo richiedeva un sistema di Service e Post vendita strutturato, efficiente ed efficace. Per questa ragione, nel 2019 la società ha avviato il progetto di implementazione di Lyra CRM, Offer & Service management che ha visto la completa integrazione nei processi aziendali nel 2021, con l'estensione delle funzionalità anche lato CRM e Sales.

NOVASTILMEC IN CIFRE

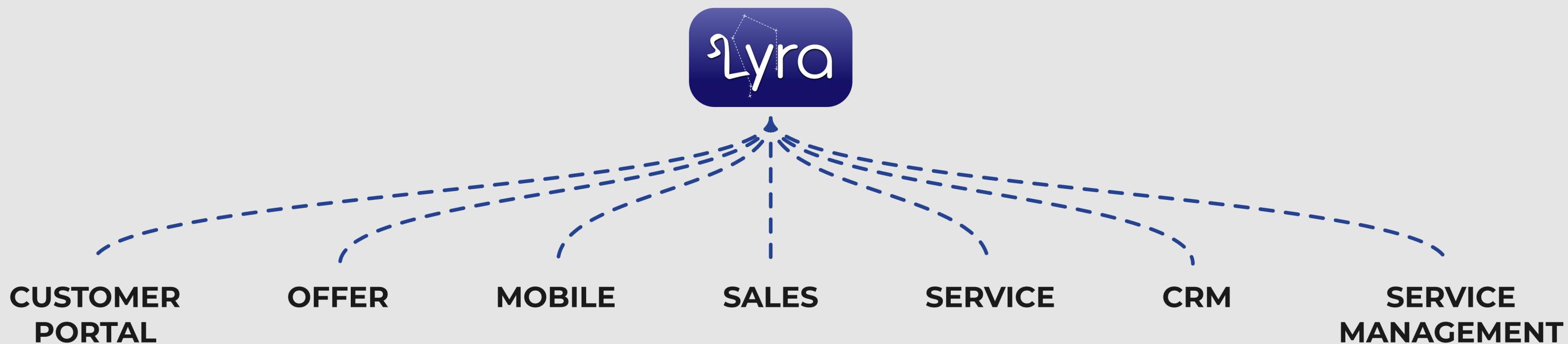
60+
dipendenti

26-30 MLN
di fatturato

40+
anni di storia

6.000
mq quadrati

NOVASTILMEC HA SCELTO



DIPARTIMENTI AZIENDALI COINVOLTI NEL PROGETTO



**POST
VENDITA**



**UFFICIO
TECNICO**



**UFFICIO
COMMERCIALE**

LYRA SALES: IL PUNTO DI CONVERGENZA DI TUTTE LE INFORMAZIONI AZIENDALI

Nel service è ancora molto importante il rapporto umano, ma è necessario avere **un approccio più strutturato alle informazioni** per offrire al cliente un servizio **rapido, completo ed efficiente**.

È questa la motivazione principale che ha spinto Novastilmec nel 2019 ad avviare il processo di integrazione di Lyra all'interno dei processi di service e post vendita. L'esigenza primaria era quella di trovare una formula che potesse raccogliere tutte le informazioni necessarie per una gestione ottimale dell'assistenza tecnica ai clienti: di fatto era fondamentale **superare le difficoltà date dalla dispersione delle informazioni**.

Grazie a Lyra, Novastilmec ha uno strumento nel quale tutti possono immettere informazioni utili e al quale tutti possono accedere con semplicità, grazie alla **versione mobile e desktop dell'applicativo**.

Lyra è un prodotto collaudato da moltissime aziende del settore macchine utensili, allo stesso tempo è uno strumento flessibile e configurabile quindi perfetto per rispondere alle specifiche esigenze di ogni singola azienda.

Novastilmec ha reso più efficiente ed efficace l'operato del Service e ha fornito un vero e proprio **servizio di assistenza integrato con i flussi di processo già consolidati** in azienda.

Il primo modulo implementato in azienda è il **servizio di ticketing** e la gestione operativa degli interventi: grazie a questi elementi è possibile gestire tutti i passaggi operativi legati all'assistenza in modo organizzato, è possibile **ridurre i tempi di risposta e fornire un riscontro immediato** circa lo stato di avanzamento dell'intervento all'azienda cliente.

Allo stesso tempo, il Responsabile Service ha una panoramica chiara degli impegni di ogni tecnico e può **gestire il calendario degli interventi** avendo una visione di insieme di tutti gli impegni.

Lyra Service quindi è un vero alleato sia per un servizio di assistenza impeccabile, ma è fondamentale anche per gestire tutti i processi legati all'intervento come la gestione delle **trasferte e le relative note spese, la fatturazione delle attività e la gestione dei ricambi**.

Per accorciare le distanze con i clienti di tutto il mondo, Novastilmec ha poi introdotto anche il **Customer Portal**: un canale di comunicazione condiviso con i clienti, attraverso il quale è possibile **ottimizzare i tempi di risposta e rendere più immediata** la visualizzazione dello stato di **avanzamento delle richieste**.

I VANTAGGI DI LYRA PER L'AREA VENDITE:



- Le commesse e le anagrafiche clienti possono essere importate direttamente dal gestionale
- Monitoraggio puntuale delle attività commerciali e delle trattative, filtrabili per settimana, mese o anno



- Inserire attività e report delle visite appena termina l'appuntamento con il cliente
- Registrare anagrafiche di potenziali clienti, per esempio durante una fiera
- Visualizzare offerte e fare follow up
- Durante una trasferta, utilizzando la funzione "mappa" può visualizzare tutti i clienti o prospect presenti in quella zona e ottimizzare i costi del viaggio



“Dopo 40 anni di storia Novastilmec vanta un parco installato di oltre 400 linee in tutto il mondo. Una base installata così ricca richiedeva la strutturazione di un sistema di Service che fosse efficiente ed efficace”

MASSIMILIANO STOLCO

COO Novastilmec

LE CARATTERISTICHE DI UN PROGETTO VINCENTE

1

LA PROPENSIONE AL CAMBIAMENTO:

ogni progetto di innovazione digitale presuppone la collaborazione ottimale di tre elementi: **persone, tecnologia e processi**. Le persone che vivono l'azienda conoscono e condividono processi che devono rientrare anche nell'applicativo o nella soluzione, sin dalle prime battute. Quando iniziamo un progetto digitale è necessario che i **key user**, prima e poi a cascata **tutta la popolazione aziendale sia coinvolta nel cambiamento come parte attiva**: questo è un aspetto a volte trascurato che però garantisce una rapida ed efficace adozione del nuovo strumento e assicura una **personalizzazione dell'applicativo fedele alle reali esigenze dell'azienda**.

2

UN PARTNER COMPETENTE:

quando l'azienda sceglie di avviare un progetto di innovazione, sembra scontato dirlo, ma è fondamentale individuare il partner giusto. Un partner tecnologico deve essere ovviamente competente e formato, oltre ad offrire un prodotto performante e integrabile nell'ecosistema digitale dell'azienda. Tutto questo però non è sufficiente: per un progetto di successo **è necessario affidarsi ad una azienda con un bagaglio di esperienze abbastanza ampio da offrire una consulenza puntuale su ogni processo**. Proprio per questa ragione Softeam non mette a disposizione solo un prodotto flessibile e personalizzabile come Lyra CRM, ma soprattutto un team di professionisti con specifiche competenze e conoscenze e un bagaglio di esperienze ventennale nel settore della macchina utensile. Questi elementi garantiscono assistenza e supporto nella configurazione del programma secondo le specifiche esigenze di ogni singola realtà.



“L’implementazione del modulo Service di Lyra ha fatto sì che Novastilmec potesse focalizzarsi sulla ridefinizione dei flussi in un’area che può e deve rappresentare un valore aggiunto sia dal punto di vista dell’offerta che dei guadagni reali per l’azienda”

ANDREA MAGNANI

Sales Account - Software Products

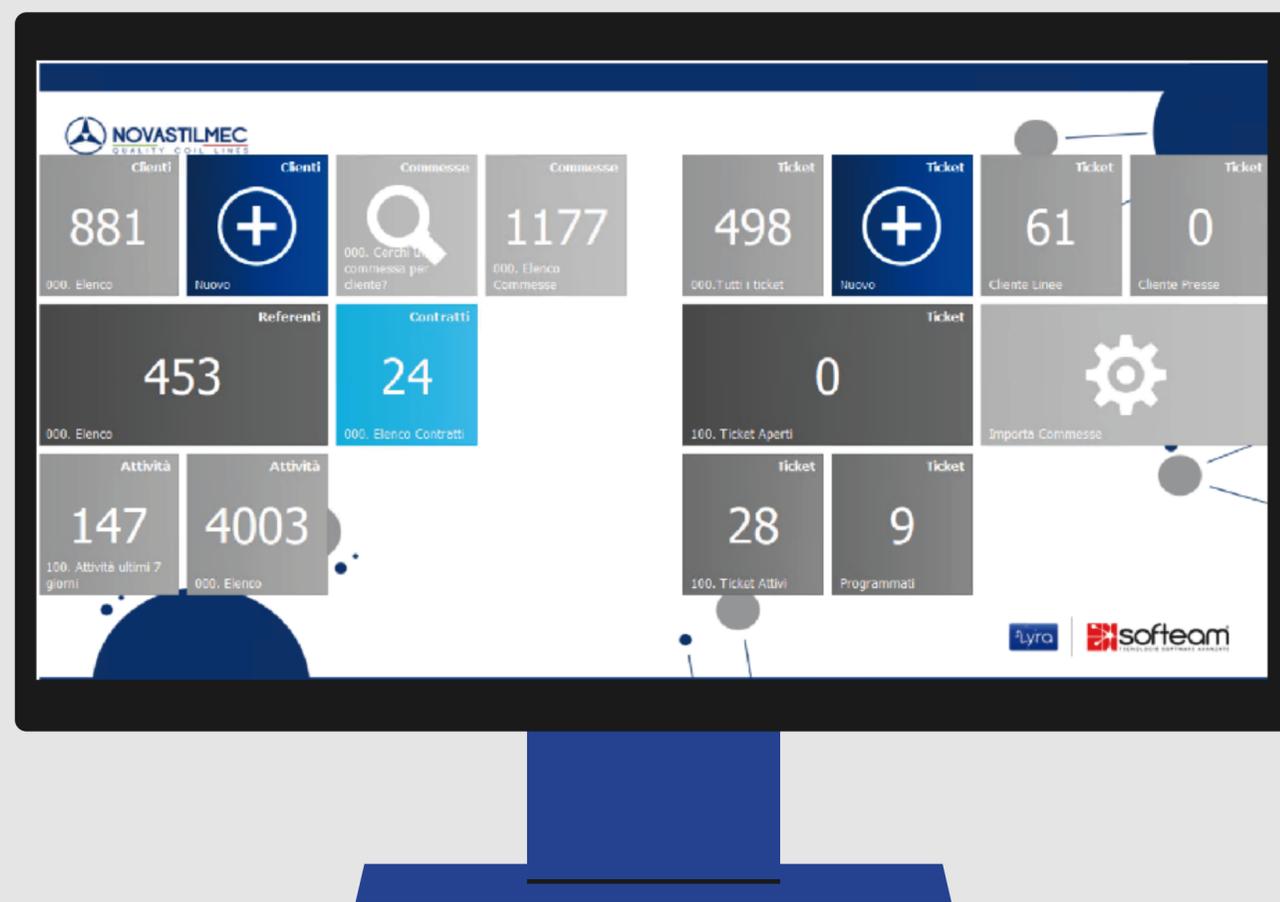
LYRA SALES: IL RAPPORTO CON IL CLIENTE AL CENTRO DELLA STRATEGIA DI NOVASTILMEC

Ultimata l'implementazione di Lyra nel reparto Post vendita, Novastilmec ha scelto di completare l'ecosistema digitale dell'azienda con i moduli CRM e Sales, grazie ai quali il **dipartimento commerciale e service potranno collaborare** utilizzando di fatto lo stesso strumento.

Novastilmec produce macchine e impianti estremamente complessi, **per ogni commessa è possibile utilizzare fino a 40 – 50 mila codici differenti** per completare un ordine. È evidente che per l'area vendite è necessario uno strumento in grado di **semplificare la stesura dell'offerta**, andando a velocizzare tutti i passaggi operativi legati alla compilazione del documento destinato al cliente. Il modulo sales di Lyra, con il configuratore commerciale di prodotto, è lo strumento più adatto per velocizzare la redazione dell'offerta, ridurre gli errori di compilazione e il coinvolgimento dei reparti tecnici.

Condividere la stessa piattaforma per la gestione dei dati aziendali di tutti i dipartimenti significa **offrire al cliente un servizio più accurato**, il reparto sales potrà mantenere e coltivare il rapporto con il cliente anche dopo la vendita e potrà rimanere aggiornato sull'evoluzione di ogni progetto: elementi essenziali per **creare un legame di fiducia**, essenziale nella relazione tra fornitore e cliente.

I VANTAGGI DI LYRA PER L'AREA SERVICE:



- Il Responsabile Service può monitorare la gestione dei ticket, filtrandoli sulla base di criteri specifici (Livello di priorità, stato dell'ordine...)
- È possibile monitorare lo stato e l'andamento degli interventi
- Funzione di "ricerca rapida" degli interventi o dei ticker grazie al codice numerico
- Facile gestione e pianificazione delle attività dei tecnici



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.



-  Softeam SpA
-  @softeamlecco
-  @softeam_lecco

Softeam collabora con

