



CASE STUDY

LA RELAZIONE CON IL CLIENTE AL CENTRO DELLA STRATEGIA DI ZANI S.P.A

Zani sceglie Lyra CRM, Offer & Service Management per gestire tutti i processi dalla vendita al Customer Service





"Grazie a Lyra abbiamo ottenuto un sistema più agile, maggiore efficacia nella gestione dei processi e soprattutto abbiamo la consapevolezza di aver introdotto in azienda uno strumento che ci consente di tenere sotto controllo tutte le attività e trarre insight importanti per il business"

ALBERTO ZAFFARONI

Responsabile controllo di gestione Zani

ZANI: IL PUNTO DI RIFERIMENTO PER L'INDUSTRIA DELLA LAMIERA DA OLTRE 60 ANNI

Zani, nasce dalla contrazione del cognome della famiglia Zaffaroni. È il modo originale che Giovanni Zaffaroni e la moglie Regina trovano per nominare l'azienda nata nel 1960. L'attività passa dalla produzione di macchine per la lavorazione del legno alla costruzione di macchine per la fabbricazione di utensili, infine alla produzione di presse meccaniche. Oggi l'azienda produce presse meccaniche per lo stampaggio della lamiera, destinate al settore automobilistico ed elettrodomestico in Europa. L'eccellenza del prodotto e l'affidabilità del servizio facilitano il superamento dei confini locali e nazionali, affermandosi in tutto il mondo.

La soddisfazione del cliente è per l'azienda il primo punto di attenzione, per questo Zani realizza macchine ad hoc su specifica commessa: nella strategia di Zani non esiste una macchina uguale all'altra.

Nel 2020 l'azienda ha intrapreso un percorso di digitalizzazione che ha visto in Lyra CRM, Offer & Service Management il cuore pulsante di una nuova modalità di gestione dei processi legati alla vendita e al servizio di assistenza al cliente.

ZANI IN CIFRE

30+
dipendenti

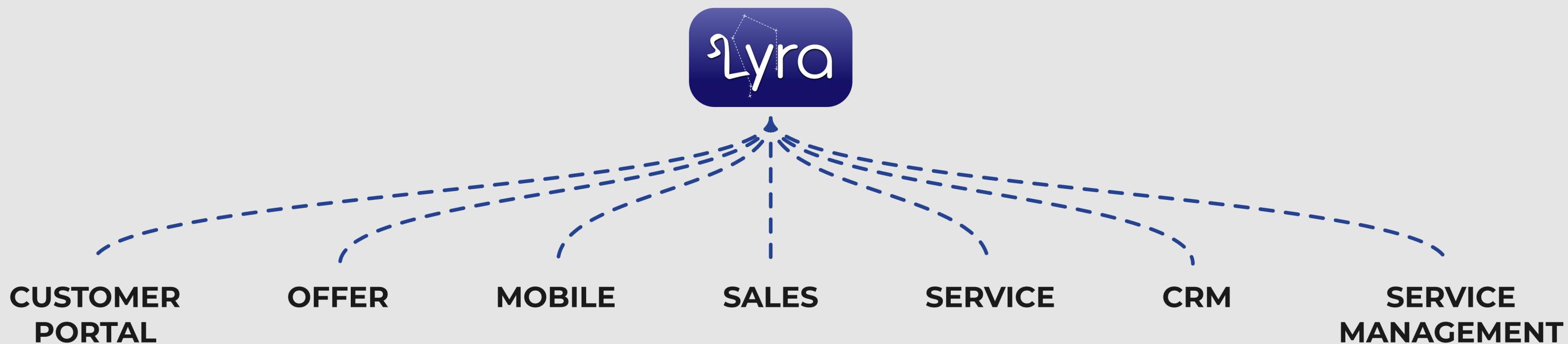
100H+
di assistenza
sul campo

90%
della produzione
è destinata all'estero

350+
clienti
nel mondo

20.000
mq quadrati

ZANI HA SCELTO



DIPARTIMENTI AZIENDALI COINVOLTI NEL PROGETTO



**POST
VENDITA**



**UFFICIO
TECNICO**



**UFFICIO
COMMERCIALE**

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

Il **rapporto con il cliente per Zani è un aspetto cruciale** per il mantenimento delle relazioni con il mercato, per questo la strategia di vendita ha sempre ruotato intorno alle occasioni di incontro come fiere ed eventi di settore.

Nel 2020, a seguito delle restrizioni legate all'emergenza Covid-19, l'azienda si è resa conto che doveva **potenziare la propria dotazione tecnologica per rendere più agile e flessibile la gestione di tutti i processi legati alla vendita.**

Inizia una fase di Software selection, supportata dalla consulenza di UCIMU – l'associazione dei costruttori italiani di macchine utensili, robot, automazione e di prodotti a questi ausiliari – che ha messo in contatto Zani con diversi produttori che avevano già compiuto questo percorso e avevano adottato con successo l'applicativo Lyra CRM.

Il processo di implementazione del CRM in Zani è stato rapidissimo, in prima battuta l'azienda ha adottato lo strumento nel comparto vendite: grazie al CRM **tutte le anagrafiche di prospect e clienti** sono ben organizzate, facilmente **accessibili e consultabili dagli utenti a diversi livelli di profondità secondo i permessi stabiliti centralmente** dalla Direzione.

Tutte le informazioni sono al sicuro e centralizzate in un unico punto d'accesso, senza il rischio di dispersione o frammentazione dei dati in diversi applicativi.

Il CRM è stato fondamentale per accorciare le distanze con il mercato, quando non era più possibile viaggiare o incontrare personalmente le aziende clienti.

Inoltre grazie al CRM è possibile **governare tutta la trattativa e inviare direttamente gli ordini al gestionale** grazie all'integrazione messa a punto per creare un ecosistema informativo efficace che punta a ridurre sprechi di tempo ed errori e nel prossimo futuro l'azienda adotterà anche il **configuratore commerciale di prodotto**, il cuore di Lyra CRM che semplifica e riduce al minimo i passaggi per la creazione di un'offerta commerciale, anche di prodotti complessi come una macchina o un impianto personalizzato.

Dopo un'ottima implementazione di Lyra all'interno del comparto vendite, la società ha deciso di estendere l'utilizzo anche al reparto Post vendita.

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



"La collaborazione con Zani si è sviluppata molto rapidamente per due principali ragioni. La prima risiede nella predisposizione di Zani al cambiamento. La seconda ragione è la fiducia riposta in Softeam da parte dell'azienda, guadagnata sul campo grazie a una lunga esperienza con i produttori di macchine, che rappresentano i maggiori clienti del software Lyra"

DAVIDE SALDARINI

Product Specialist – Lyra



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.



"A distanza di pochi mesi abbiamo deciso di introdurre anche il modulo Lyra Service per gestire il processo di post-vendita: i benefici che stiamo riscontrando ci hanno portato alla decisione di spostare alcune funzioni dall'ERP al CRM. Agilità e flessibilità sono le due parole chiave che esprimono il vantaggio che stiamo ottenendo grazie a Lyra"

ALBERTO ZAFFARONI

Responsabile controllo di gestione Zani

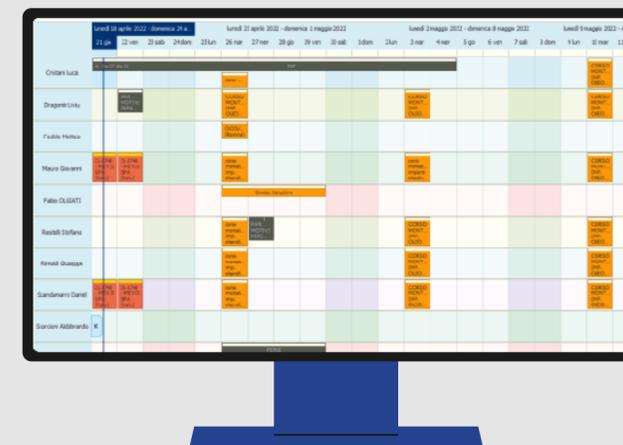
LYRA SERVICE: LA CHIAVE PER UN SERVIZIO DI POST VENDITA ECCELLENTE

Un **dipartimento di assistenza al cliente** ben organizzato, preciso, affidabile e reattivo è il fiore all'occhiello per un'azienda che mette **il cliente al centro** della propria strategia di espansione e crescita. Ecco perché, dopo l'adozione di Lyra nel reparto vendite, **Zani ha scelto di introdurre l'applicativo anche nel dipartimento Customer Care.**

La società esporta il 90% della propria produzione, di conseguenza la struttura addetta alla manutenzione è organizzata e distribuita in maniera capillare in Europa e nel mondo: **una fitta rete di agenti tecnici**, importanti **percorsi di formazione** presso la sede dei clienti, diagnostica da remoto e un gruppo di **tecnici manutentori sempre pronti a viaggiare** per risolvere problematiche o collaudare nuovi impianti.

Grazie a Lyra Service, Zani ha digitalizzato tutti i processi connessi all'intervento tecnico: grazie al **rapportino digitale d'intervento (RIT)** è possibile rendicontare le ore lavorate e le attività svolte in Real Time, sia al cliente – che firma digitalmente quanto dichiarato dall'operatore - che alla casa madre. Grazie al RIT è possibile avviare immediatamente le pratica per la **fatturazione dell'intervento**, lato amministrativo e la **rendicontazione delle ore** e delle note spese, lato HR.

I VANTAGGI DI LYRA PER L'AREA VENDITE:



- 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

