

PAMA SpA

CASE STUDY

L'esperienza Pama: il vantaggio di sfruttare tutte le funzioni di Lyra CRM, Offer & Service Management



“ La principale caratteristica che ha convinto a riguardo di Lyra è stata la possibilità di coinvolgere a 360° l'intero processo di finalizzazione dell'ordine all'interno di un unico strumento. Avere la possibilità di configurare il prodotto all'interno dello stesso strumento ci ha permesso di avere un'ottima flessibilità nel modificare e tenere traccia delle variazioni della composizione della macchina e nel contempo di mantenere uno storico, opportunamente strutturato, anche per offerte che hanno richiesto diversi anni prima di arrivare alla loro finalizzazione. ”

Michele Bosetti, IT Manager Pama



IL PROGETTO LYRA: DALL'OFFERTA ALL'ORDINE IN UN UNICO STRUMENTO

Nel 2005 l'azienda sceglie di adottare Lyra CRM, Offer & Service Management perché sentiva l'esigenza di **raccolgere tutti i contatti clienti in un unico luogo, consultabile da tutta la forza vendita**, evitando un oneroso scambio di contatti e informazioni tra i colleghi ormai in pensione e i venditori attivi. Ma non solo: nel tempo sono cambiate moltissime cose, e l'azienda ha potuto **trarre vantaggio da quelle che sono le molteplici funzionalità del software** già a disposizione.

La principale caratteristica che ha convinto a riguardo di Lyra è stata la possibilità di **coinvolgere a 360° l'intero processo di finalizzazione dell'ordine all'interno di un unico strumento**. Avere la possibilità di configurare il prodotto all'interno dello stesso strumento ha permesso all'azienda di avere un'ottima flessibilità nel modificare e tenere traccia delle variazioni della composizione della macchina e nel contempo di mantenere uno storico, opportunamente strutturato, anche per offerte che hanno richiesto diversi anni prima di arrivare alla loro finalizzazione. Inoltre, la creazione della struttura di gestione degli speciali attraverso le "Attività" (prima) e i "Ticket" (successivamente), ha permesso di **creare un database di base molto corposo che riduce enormemente il lavoro dell'ufficio Sales Engineering** in quanto permette di dare parziale autonomia al commerciale per poter realizzare le quotazioni.

I PRINCIPALI PUNTI DI FORZA DI LYRA SECONDO PAMA

- L'intero processo di vendita, fino alla finalizzazione dell'ordine avviene in un unico strumento.
- Il configuratore di prodotto è all'interno dello stesso strumento dove vengono gestite tutte le attività legate al pre e post vendita.
- La creazione della struttura di gestione delle configurazioni speciali che riduce il lavoro del Sales Engineering e conferisce autonomia al commerciale.



IL CONFIGURATORE DELL'OFFERTA AZIENDALE CON LYRA

I processi sui quali l'azienda è intervenuta comprendono la totalità delle funzioni a disposizione in Lyra. La strutturazione dello strumento permette una **facile gestione dei prodotti secondo famiglie**, permettendo di creare una **struttura chiara e ben delimitata** di ogni possibile prodotto da offrire al cliente da parte del commerciale.

La possibilità di creare codici speciali, opportunamente classificati e archiviati all'interno del database di Lyra, ha permesso di **ottimizzare le attività di definizione degli speciali in carico a Sales Engineering**, permettendo un **notevole risparmio di tempo e garantendo una maggiore uniformità** della risposta nel corso degli anni, e di **avere una generazione del testo d'offerta più stabile**, che richiede una minima quantità di lavoro da parte del Back Office per arrivare all'offerta definitiva da sottoporre al cliente.

Non ultimo per importanza, estremamente fondamentale è stato il **poter creare una struttura "dinamica" dei costi associati a un progetto**. Il sistema impostato è, infatti, in grado di tenere i costi aggiornati in modo molto rapido in tutte le offerte: per ogni codice è presente la scomposizione in componenti di costo (materiali, lavorazioni, montaggio, ecc.).

Questo ha reso possibile, tramite appositi report, di fornire indicazioni, rapide e precise, ai vari dipartimenti interessati nelle fasi di vendita. Dalla stessa struttura d'offerta è possibile infatti estrarre report specifici per i commerciali, per la direzione commerciale e generale e successivamente, in caso di ordine, anche per gli uffici tecnici interessati, dando immediatamente una fotografia dei budget di spesa disponibili.

I VANTAGGI PER L'UTENTE FINALE: IL COMMERCIALE

Lyra permette di gestire un'offerta complessa, raccogliendo **in un unico programma tutte le fasi di gestione dell'offerta** e permettendo un'interazione integrata e costante con il reparto di Engineering che si occupa della configurazione dei prodotti.

Con Lyra è possibile gestire tutte le fasi dell'offerta, dall'inserimento del lead alla vendita finale, con la possibilità di gestire anche visite e contatti con i clienti.

Con il software CRM Lyra è possibile risparmiare tempo, accedere a un maggior numero di informazioni, agevolare il lavoro della forza vendita durante le trasferte in Italia e all'estero, organizzare dati e informazioni secondo parametri diversi, semplificare la gestione dei contatti, mantenere al sicuro i dati.

TRA LE PRINCIPALI CARATTERISTICHE DI LYRA CRM:

- Configurazione di prodotto per supportare la forza vendita nella selezione guidata di componenti obbligatori, alternativi, esclusivi, opzionali e vincoli di compatibilità.

- Redazione dell'offerta e monitoraggio della trattativa per una gestione ottimale dell'offerta: tutte le modifiche devono restare tracciate all'interno del database affinché sia possibile in ogni momento effettuare comparazioni, risalire a versioni precedenti e comparare un'offerta con altre proposte simili.

- Gestione dell'offerta per clienti esteri: un tool per l'offerta commerciale non può prescindere da un'interfaccia multilingua per la gestione delle descrizioni prodotti in diverse lingue e da listini illimitati multivaluta.

- Gestire l'anagrafica: seguire al meglio i clienti, avere uno storico delle attività intercorse e delle offerte, monitorare le attività svolte e da svolgere, tracciare l'iter commerciale delle trattative in corso, verificare le richieste di assistenza.

Informare clienti e partner: permette all'impresa la gestione e l'invio di email informative, promozionali, o di newsletter aziendali.

- Organizzare un calendario aziendale in modo automatico, partendo dalle attività caricate dai singoli utenti.

- Condividere informazioni: promemoria, notifiche, alert automatici in grado di informare in tempo reale gli utenti per incrementare l'efficienza di tutte le aree aziendali e ottimizzare la produttività.

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.



LYRA REMOTE ASSISTANCE 2.0

Lyra Remote Assistance 2.0 è l'evoluzione della video assistenza nell'industria di produzione dei macchinari. Grazie al nuovo modulo per l'assistenza remota puoi offrire ai tuoi clienti un supporto in tempo reale durante la risoluzione di guasti meccanici: **un tool di remote service che riduce al minimo le visite sul campo e i tempi di inattività delle linee di produzione.**



STOP ALLE TRASFERTE

L'uso del modulo Remote Assistance consente di ridurre gli spostamenti dei tecnici



TEMPI DI FERMO MACCHINA RIDOTTI

Con Remote Assistance è possibile intervenire in tempo reale sul guasto e risolverlo da remoto



LE DIFFERENZE LINGUISTICHE NON CONTANO

Grazie alla funzione di traduzione automatica in sette lingue, è possibile offrire assistenza remota anche se i tecnici non parlano la stessa lingua

PAMA: SIMBOLO DI ECCELLENZA TECNOLOGICA NEL SETTORE DELLE MACCHINE UTENSILI IN TUTTO IL MONDO

Pama, società fondata nel 1926 operante nel settore delle macchine utensili e, nello specifico, produttrice di alesatrici fresatrici, fresatrici e centri di lavoro orizzontali e verticali.

L'azienda gestisce tre stabilimenti produttivi, di cui due in Italia (Rovereto e Brescia) e uno in Cina (Shanghai) e sei società dislocate in tutto il mondo con l'obiettivo di sviluppare una presenza significativa nei mercati chiave quali Cina, Germania, Francia, Russia, USA e India. Il gruppo ha sviluppato un brand riconosciuto a livello internazionale e sinonimo di tradizione ed eccellenza tecnologica, con una gamma di prodotti che riesce a soddisfare le esigenze dei propri clienti in numerosi campi applicativi quali energia, meccanica generale, macchine movimento terra, aeronautico, macchine utensili, ferroviario, navale, grandi motori diesel.

PAMA IN CIFRE:

- **+300** dipendenti
- **6** linee di prodotto
- **3** centri di produzione
- **+ 80%** fatturato generato dall'export

PAMA HA SCELTO:



LYRA CRM, OFFER & SERVICE MANAGEMENT

LYRA REMOTE ASSISTANCE 2.0

DIPARTIMENTI AZIENDALI COINVOLTI NEL PROGETTO



POST VENDITA



UFFICIO COMMERCIALE



UFFICIO TECNICO



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