

CASE STUDY



Synergon

IL SERVICE DI SYNERGON È SEMPLICE E VELOCE GRAZIE A LYRA SERVICE

Synergon sceglie Lyra CRM, Offer & Service Management per gestire tutte le informazioni aziendali e i processi legati all'assistenza tecnica, dalla prima richiesta fino al rapporto digitale d'intervento



“Lyra ha drasticamente ridotto i tempi di lavoro, oltre ad averci supportato quando abbiamo iniziato a lavorare da remoto a causa del lockdown. L’implementazione dell’applicativo in azienda è stata semplice e ancora più facile la formazione da parte dei nostri tecnici che hanno iniziato immediatamente ad usare lo strumento.”

MAURO SANCLEMENTE

Direttore Commerciale , **Synergion S.P.A**

SYNERGON: PASSIONE E COMPETENZA NEL CAMPO DELLA DEFORMAZIONE DELLA LAMIERA, DAL 1951

Synergon nasce nel 1985 come rappresentante per l'Italia di marchi molto affermati nel campo delle macchine utensili: INDEX per la tornitura, VOUMARD per la rettifica e HATEBUR per lo stampaggio. L'azienda si occupa della vendita e dell'assistenza completa – sia a livello di risoluzione dei guasti, sia a livello di formazione e supporto tecnologico – per quanto riguarda i torni, mentre gestisce la vendita e la gestione organizzativa e documentale dell'assistenza per i prodotti HATEBUR.

Dal 2021 Synergon ha dato avvio anche ad un settore dedicato all'additive manufacturing, ONE CLICK METAL per la stampa 3D dei metalli e MARK ONE per la stampa 3D dei polimeri.

La gamma dei prodotti offerti è ideale per tutti i campi della tornitura, il cliente tipo dell'azienda è la tipica azienda di produzione italiana, di piccole dimensioni ma altamente specializzata nella produzione in serie di particolari complessi: terzisti che lavorano per grandi gruppi, spesso stranieri che scelgono i clienti Synergon perché trovano convenienza economica e grande competenza tecnologica.

Synergon ha scelto Lyra CRM, Offer & Service Management, inizialmente per coprire le esigenze del dipartimento commerciale, in realtà negli anni successivi lo strumento è diventato il fulcro di tutte le attività legate all'assistenza cliente. Grazie a Lyra l'azienda ha abbandonato definitivamente la carta, ha digitalizzato tutti i processi: partendo dalla prima richiesta di assistenza, passando dalla gestione dei ricambi, fino ad arrivare al rapporto digitale d'intervento.

SYNERGON IN CIFRE

35

Oltre 35 anni di attività

+24

+ 24 dipendenti

+12M

+12M di fatturato

10

10 tecnici qualificati per la
manutenzione

3

Vendita e assistenza per 3
importanti marchi tedeschi
(INDEX, TRAUB, HATEBUR)

DIPARTIMENTI AZIENDALI COINVOLTI NEL PROGETTO

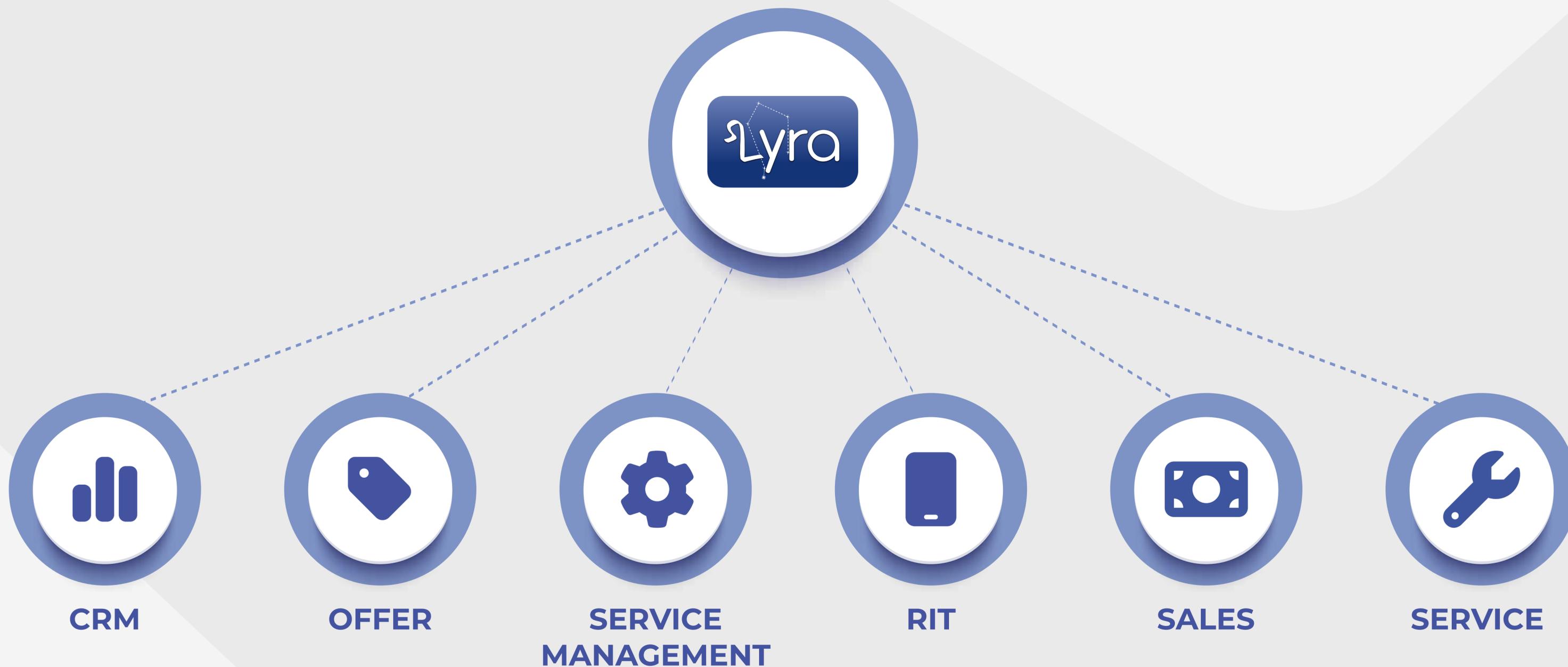


UFFICIO POST-VENDITA



UFFICIO COMMERCIALE

SYNERGON HA SCELTO:





“Il programma è stato di facile implementazione, ma ancor più semplice da imparare e utilizzare, anche da parte dei nostri tecnici che si sono dimostrati molto resilienti (tra cui alcuni collaboratori di lunga data che credevamo poco propensi al digitale e a un tale cambiamento).”

MAURO SANCLEMENTE

Direttore Commerciale , **Synergon S.P.A**

L'introduzione di Lyra Service inizia nel 2019, in particolare, lo strumento viene utilizzato per **pianificare interventi di assistenza; aprire e registrare ticket** che pervengono tramite e-mail/telefono; **gestire le offerte dei ricambi; inviare dei RIT** (Rapportini di Intervento) post-intervento da dispositivi mobile; **gestire le offerte collegate ai guasti; archiviare tutte le offerte.**

L'attività di Synergion oggi è semplificata al massimo. Infatti, prima dell'uso di Lyra Service, venivano utilizzati i tradizionali fogli di lavoro Excel e molti documenti non omogenei tra loro. L'esigenza di cambiare ed evolversi verso un mondo professionale che fosse il più digitalizzato possibile era davvero incombente, soprattutto **per rispondere in modo rapido alle necessità dei clienti Synergion.** La clientela, infatti, è soprattutto italiana e comunica con l'azienda attraverso e-mail e telefono per le richieste di ricambi o per ricevere assistenza sul posto e chiedono risposte immediate per ripristinare la piena operatività della fabbrica: grazie a Lyra, l'azienda riesce ora a rispondere prontamente ad ogni richiesta.

I vantaggi riscontrati non si riferiscono solo alla relazione con il cliente. Oggi Synergion è **autonoma nell'implementazione di nuovi flussi di lavoro** all'interno di Lyra, infatti lo strumento è modulabile ed estremamente personalizzabile, anche dal dipartimento Post vendita dell'azienda.



Non è sempre facile quantificare quanto costa un'attività in termini di risparmio di tempo. Eppure, grazie all'adozione di Lyra Service, Synergon ha drasticamente ridotto i tempi di lavoro, oltre ad essere stata supportata al meglio durante l'attività in smart working legata al lockdown e, oggi, in una modalità di lavoro ibrida.

L'azienda ha stimato un taglio nei tempi del 30-40% per la gestione e l'evasione delle richieste di assistenza o di acquisto di pezzi di ricambio, rispetto alla modalità di gestione tradizionale e, complice il lockdown, è stato possibile dare una maggiore continuità operativa senza interruzioni.

In particolare, per quanto concerne l'assistenza in loco, **i tecnici sparsi sul territorio sono 10 e gestiscono tutto da dispositivi mobile**: nonostante avessero poca dimestichezza con la tecnologia, hanno adottato lo strumento molto velocemente e senza particolari sforzi.

La direzione, sin dalle prime fasi del progetto, **ha riposto massima fiducia nelle persone e nel nuovo strumento scelto**: questo uno degli aspetti determinanti per la buona riuscita dell'implementazione, insieme agli obiettivi prefissati e raggiunti da Synergon relativi alla semplicità, velocità e massima condivisione dei dati tra i reparti aziendali.





“Il software Lyra ha consentito un ottimo processo di digitalizzazione di tutti i documenti legati a un’offerta e a una qualsiasi richiesta o commessa: con l’eliminazione dei documenti cartacei e dei fogli Excel, che erano diventati ormai obsoleti e di difficile reperimento e consultazione. Di fatto, ora, tutte le funzioni aziendali possono facilmente accedere alle informazioni di cui hanno bisogno senza dover consultare direttamente i vari reparti aziendali.”

MAURO SANCLEMENTE

Direttore Commerciale , **Synergon S.P.A**

Lyra ha aperto in Synergion un'ulteriore 'mondo': **le statistiche** sugli interventi e, quindi, **valutazioni sul costo della manodopera**. E questo consente di migliorare ulteriormente il servizio. Per esempio, ora l'azienda è a conoscenza del costo vivo dei prodotti in garanzia, dei prodotti con maggiore probabilità di usura o malfunzionamento.

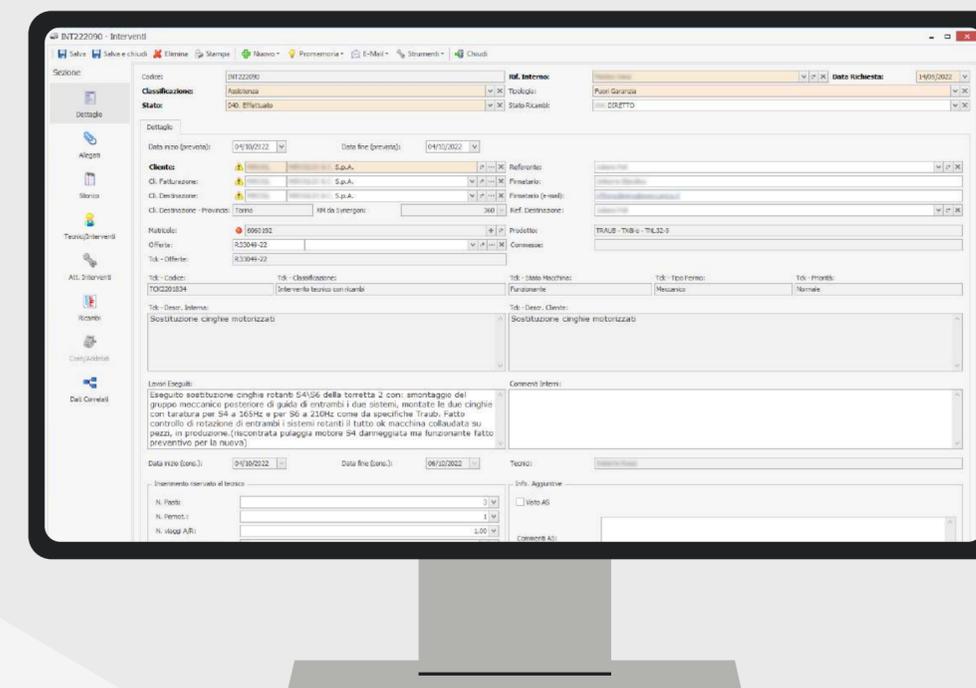
Ma in azienda, si sa, un buon prodotto e un ottimo servizio non sono tutto. La parte fondante dipende per la maggiore dalle persone che son il fattore determinante per il successo.

In termini commerciali e di assistenza, ma non solo, **in Synergion le persone utilizzano Lyra Service nel miglior modo possibile**,

sfruttandone appieno le capacità, grazie alla disponibilità di tutti i dati, alla possibilità di estrapolarli e poter agire con decisioni di business migliori, più informate e precise. **Il CRM ha supportato**

Synergion anche nella condivisione più tempestiva dei dati con la casa madre che produce le macchine: questo ha favorito, per

esempio, anche un miglioramento a livello produttivo al fine di avere delle macchine più performanti o, in ogni caso, meno soggette a guasti ricorrenti.



IL FUTURO DI SYNERGON IN TERMINI DI INNOVAZIONE

L'obiettivo dell'azienda è quello di affinare e migliorare ulteriormente l'attività, sempre in ottica di semplificare i processi e i flussi di lavoro tra i reparti Post vendita, commerciale e amministrativo. Synergon è soddisfatta dei risultati raggiunti grazie al prodotto e all'assistenza ricevuta da parte di Softeam, ma è intenzionata ad apportare ulteriori accorgimenti. Un aspetto, tra altri, sarà quello **di integrare Lyra con il gestionale attualmente presente in azienda per poter lavorare in modo ancora più veloce e automatizzato sulla parte che riguarda i ricambi**, in termini di gestione di vendita e post-vendita.

Perché questo ora è necessario? Poiché il segmento dei ricambi è ad alto rischio di errore umano. Lyra, integrato con il gestionale, potrebbe **automatizzare completamente il processo di acquisto, richiesta e invio dei pezzi di ricambio**, nell'ottica di migliorare ulteriormente i processi e di conseguenza il livello di soddisfazione del cliente finale.



COME VIENE GESTITA UNA RICHIESTA DI ASSISTENZA CON LYRA SERVICE:



Richiesta di un cliente tramite e-mail o telefono



Viene aperto un ticket di richiesta delle parti di ricambio



Si pianifica l'intervento con un calendario aperto e condiviso: tutto è tracciato e tutti i dipendenti dei vari dipartimenti possono accedere e verificare le informazioni



Si genera un RIT (Rapportino di Intervento) con la firma apposta del cliente sul RIT



Si supervisiona tutto il processo, a partire dal responsabile del service fino all'amministrazione e alla direzione

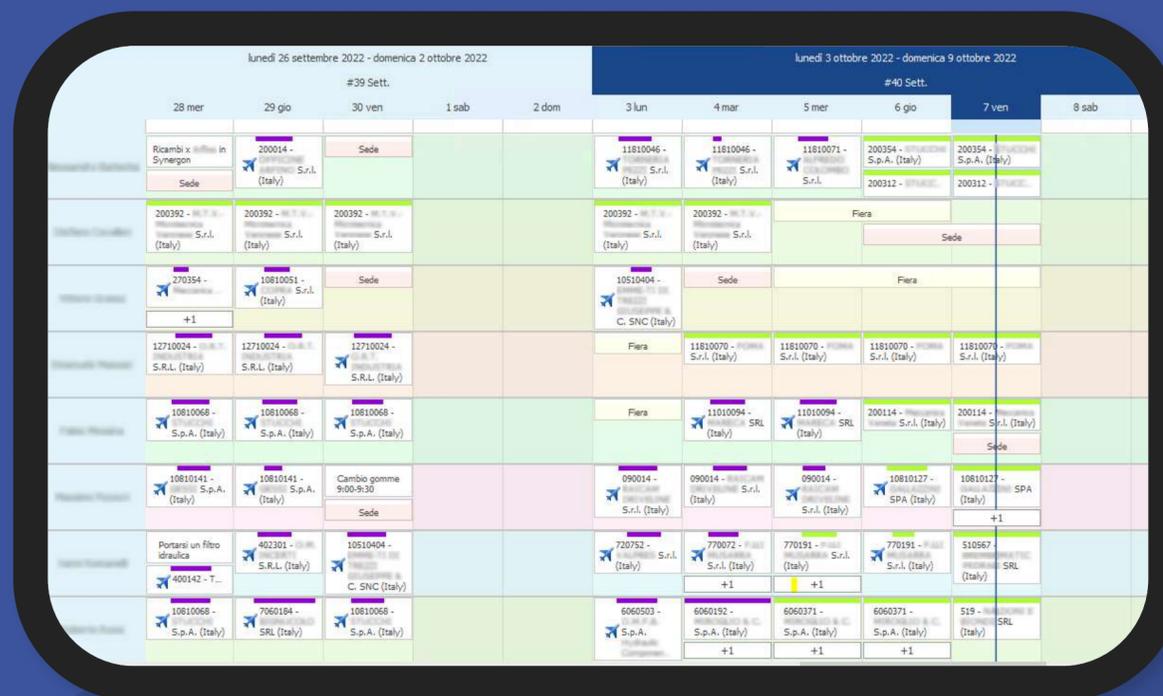


Si avvia il processo di fatturazione, con le ore dei tecnici tracciate e comunicate all'ufficio paghe per redigere il cedolino

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.



Lunedì 26 settembre 2022 - domenica 2 ottobre 2022 #39 Sett.					Lunedì 3 ottobre 2022 - domenica 9 ottobre 2022 #40 Sett.					
28 mer	29 gio	30 ven	1 sab	2 dom	3 lun	4 mar	5 mer	6 gio	7 ven	8 sab
Ricambi x filtri in Symergon Sede	200014 - Symergon S.r.l. (Italy) Sede				11810046 - Symergon S.r.l. (Italy) Sede	11810046 - Symergon S.r.l. (Italy) Sede	11810071 - Symergon S.r.l. (Italy) Sede	200354 - Symergon S.p.A. (Italy) Sede	200354 - Symergon S.p.A. (Italy) Sede	
200392 - Symergon S.r.l. (Italy) Sede	200392 - Symergon S.r.l. (Italy) Sede	200392 - Symergon S.r.l. (Italy) Sede			200392 - Symergon S.r.l. (Italy) Sede	200392 - Symergon S.r.l. (Italy) Sede		Fiera	200312 - Symergon S.r.l. (Italy) Sede	200312 - Symergon S.r.l. (Italy) Sede
270354 - Symergon S.r.l. (Italy) +1	10810051 - Symergon S.r.l. (Italy) Sede				10510404 - Symergon S.r.l. (Italy) Sede			Fiera		
12710024 - Symergon S.R.L. (Italy) Sede	12710024 - Symergon S.R.L. (Italy) Sede	12710024 - Symergon S.R.L. (Italy) Sede			Fiera	11810070 - Symergon S.r.l. (Italy) Sede				
10810068 - Symergon S.p.A. (Italy) Sede	10810068 - Symergon S.p.A. (Italy) Sede	10810068 - Symergon S.p.A. (Italy) Sede			Fiera	11010094 - Symergon S.r.l. (Italy) Sede	11010094 - Symergon S.r.l. (Italy) Sede	200114 - Symergon S.p.A. (Italy) Sede	200114 - Symergon S.p.A. (Italy) Sede	
10810141 - Symergon S.p.A. (Italy) Sede	10810141 - Symergon S.p.A. (Italy) Sede	Cambio gomme 9:00-9:30 Sede			090014 - Symergon S.r.l. (Italy) Sede	090014 - Symergon S.r.l. (Italy) Sede	090014 - Symergon S.r.l. (Italy) Sede	10810127 - Symergon SPA (Italy) Sede	10810127 - Symergon SPA (Italy) Sede	
Portarsi un filtro idraulica 400142 - T...	402301 - Symergon S.R.L. (Italy) Sede	10510404 - Symergon S.r.l. (Italy) Sede			720752 - Symergon S.r.l. (Italy) Sede	770072 - Symergon S.r.l. (Italy) Sede	770191 - Symergon S.r.l. (Italy) Sede	770191 - Symergon S.r.l. (Italy) Sede	510567 - Symergon S.r.l. (Italy) Sede	
10810068 - Symergon S.p.A. (Italy) Sede	7060194 - Symergon S.p.A. (Italy) Sede	10810068 - Symergon S.p.A. (Italy) Sede			6060503 - Symergon S.p.A. (Italy) Sede	6060192 - Symergon S.p.A. (Italy) Sede	6060371 - Symergon S.p.A. (Italy) Sede	6060371 - Symergon S.p.A. (Italy) Sede	519 - Symergon S.r.l. (Italy) Sede	



Softeam S.p.A.

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

info@softeam.it
www.softeam.it

@softeamlecco				Softeam SpA
@softeam_lecco				Softeam SpA Lecco

Softeam collabora con

