

Come semplificare il coordinamento del team vendite con vtenext

l'unica soluzione CRM Open Source con un motore BPM

IL CASO

Azienda: CAREL INDUSTRIES S.p.A.

Settore: Condizionamento e Refrigerazione

Sede: Italia

Dipendenti: 1.000 - 5.001

Dimensioni: 20 Filiali Commerciali e 9 Stabilimenti Produttivi in tutto il mondo

GOALS

Coordinare la forza vendita distribuita in tutto il mondo è da sempre un fattore di grande complessità.

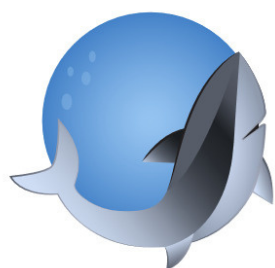
Quando si devono coordinare 20 filiali e 9 stabilimenti produttivi, la questione si fa ancora più ardua e delicata.

Non solo infatti è essenziale svolgere un'azione di direzione e di coordinamento, ma è anche necessario tenere in considerazione esperienza, qualità caratteriali e motivazioni del team.

LA SFIDA

CAREL ha iniziato ad utilizzare vtenext CRM On Premise nel 2013. Qualche anno più tardi, nel 2017 viene maturata la decisione di passare ad una soluzione in Cloud di Gruppo al fine di estendere l'utilizzo della piattaforma a tutte le filiali e stabilimenti produttivi e di sostenere l'ambiziosa politica di espansione commerciale.

I mercati in cui CAREL opera sono infatti molteplici ed in fasi di sviluppo diverse: ai mercati maturi, come l'Italia, dove l'azienda ha una presenza storica, si affiancano mercati internazionali che necessitano di un diverso approccio per accrescere la quota di mercato.



vtenext

Le necessità di CAREL erano quelle di trovare una soluzione flessibile, sicura e scalabile che si adattasse alla loro realtà multinazionale ottimizzando al contempo il ROI dell'investimento.

LA SOLUZIONE

CAREL ha scelto la soluzione di CRM in cloud di vtenext per la sua elevata flessibilità, le ampie possibilità di integrazione e personalizzazione. Grazie al supporto "sul campo" fornito dal partner è stato inoltre possibile recepire e tradurre in un progetto concreto le necessità specifiche dell'azienda.

- *Costruito processi personalizzati per la gestione delle strategie commerciali*
- *Favorito la diffusione di una logica CRM creando moduli personalizzati*
- *Accorciato le distanze e ottimizzato la comunicazione tra filiali e casa madre*
- *Disegnato processi di vendita per ridurre il tempo di gestione dei lead*
- *Permesso la segmentazione di clienti finali in base a criteri personalizzati*
- *Portato al sicuro in un'unica piattaforma tutti i dati relativi ai clienti*

Gli elementi chiave del progetto:

- Scelta di una **soluzione Cloud** per favorire l'accesso e la condivisione di informazioni con la forza vendita sparsa in tutto il mondo oltre che a garantire determinati standard di usability, come ad esempio velocità e stabilità della piattaforma stessa.
- Possibilità di **segmentare e suddividere i clienti finali a livello mondiale** per tipologia di mercato, canale di vendita e per filiale commerciale.
- Introduzione del "multi-organization" per creare un **filo diretto tra casa madre e le varie filiali** armonizzando la comunicazione e le procedure interne tenendo sempre in considerazione le specifiche particolarità di ogni sede come ad esempio lingua e valuta.
- Creazione di un **processo di gestione dei lead ad hoc** con lo scopo di accelerare le fasi di contatto e qualificazione e al contempo di permettere al responsabile commerciale di monitorarne la corretta presa in carico.
- **Implementazione graduale**, partita con l'introduzione di moduli standard man mano integrati con processi specifici per aiutare il personale commerciale a focalizzarsi su attività prioritarie e finalizzate alla realizzazione dei piani commerciali.
- **Scalabilità della soluzione**: grazie alla natura Open Source vtenext si integra facilmente con le diverse soluzioni ERP in uso delle varie filiali, passo fondamentale per permettere la **diffusione della filosofia CRM all'interno del gruppo**.

RISULTATI E BENEFICI

*“Grazie a vtenext siamo riusciti ad introdurre in azienda la **filosofia del CRM** con l’obiettivo di coordinare in modo più efficace ed efficiente l’azione delle filiali.”*

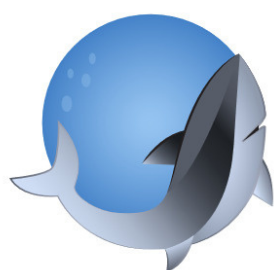
Implementare un CRM in un’organizzazione complessa non è sempre semplice.

Alle **difficoltà di implementazione** si può aggiungere una certa resistenza al cambiamento che, nel caso del Gruppo CAREL, si è manifestata in alcuni utenti più inclini a modalità di lavoro destrutturate e informali che hanno percepito **“invasiva”** l’adozione della piattaforma CRM.

CAREL ha gestito con successo la fase di transizione introducendo vtenext per mezzo di **sessioni di training**, in presenza e via remoto, attraverso le quali è stato possibile far comprendere a tutte le funzioni aziendali coinvolte **il valore aggiunto** derivante dall’adozione del CRM.

I principali benefici ottenuti:

- Incremento del numero di utenti attivi: da 230 nel 2017 a circa 400 nel 2020
- Scabilità della soluzione e utilizzo del CRM da parte di tutte le filiali, anche di quelle con differenti ERP
- Adattamento al disegno dell’infrastruttura dei (diversi) sistemi utilizzati dalle società del Gruppo
- Semplificazione delle attività quotidiane come per esempio l’utilizzo dei form standard e template per le offerte
- Aumento dell’efficacia della governance sul processo di vendita
- Maggiore efficacia nella gestione dei tempi di hand over
- Migliore comunicazione tra le filiali
- Condivisione delle informazioni sui clienti



vtenext



CURIOSO DI SAPERNE DI PIÙ?

VTENEXT s.r.l.
V.le Sarca, 336/F
20126, Milano (MI)

Negli anni abbiamo aiutato molte aziende di ogni settore e dimensione, non esitare a contattarci, troverai un team di professionisti pronto a supportarti in ogni fase del progetto



Alex Roggero

CHIEF BRAND OFFICER (CBO)
Mobile (+39) 351 5977404
alex.roggero@vtenext.com

Manuel Benedetti

PARTNER MANAGER
Mobile (+39) 392 8833815
manuel.benedetti@vtenext.com

