

GranitiFiandre è un'azienda italiana leader nella produzione di gres porcellanato a tutta massa di alta gamma, è presente in oltre 100 Paesi nel mondo con una vasta scelta di soluzioni per pavimenti e rivestimenti che spaziano dal settore contract a quello del wellness e residenziale, dal settore medicale a quello del leisure per rispondere a tutte le esigenze del costruire e dell'abitare. Fin dalle sue origini, GranitiFiandre si caratterizza come azienda innovativa, ad alto contenuto tecnologico e con una visione all'avanguardia. Ciò ha significato lanciare prodotti innovativi, come per esempio i materiali ecoattivi Active Clean Air & Antibacterial Ceramic™, che arricchiscono le lastre Fiandre con caratteristiche battericide ed antinquinanti, oppure la collezione Maximum in un nuovo straordinario formato, il più grande mai realizzato: 300x150 cm. È un'azienda globale, che garantisce una presenza di rilievo negli Stati Uniti, nell'Europa centrale e in tutto il mondo grazie a rivenditori selezionati e altamente specializzati.

"Dynamics CRM for Design e Furnishing Materials è un potente abilitatore della nostra azione sul mercato, in una dimensione globale, multilingua, multimarca e in contesti locali molto differenti tra loro".

Stefano Luconi, Group Digital Communication Officer di GranitiFiandre

LA COMPLESSITÀ DI UN MERCATO ARTICOLATO

"Pavimentiamo oltre 110 paesi nel mondo con marmi, graniti e pietre in ceramica tecnica per pavimenti e rivestimenti" esordisce Stefano Luconi, Group Digital Communication Officer di GranitiFiandre, in azienda da più di dieci anni. Luconi presiede una divisione dedicata che gestisce i contenuti digitali per tutto il gruppo e che ha realizzato un portale dedicato agli architetti visitato da oltre 80.000 utenti ogni mese.

La rete commerciale di Fiandre opera su diversi mercati per i diversi brand del gruppo e secondo differenti modelli di ingaggio: verso la rete dei distributori, verso gli architetti e i progettisti e, per le forniture più rilevanti, direttamente con i costruttori o gli stessi committenti. Per l'azienda è quindi necessario da un lato acquisire in tempo reale i dati di vendita dal mercato, dall'altro avere la visione necessaria per poter dare una direzione strategica all'azione della forza commerciale, tenendo conto delle realtà locali e dei contesti d'impiego. È una attività che può portare a relazionarsi con uno studio di architettura di Londra per un cantiere aperto a Dubai, oppure con una potente associazione di posatori locale, oppure ancora con dealer internazionali.

LA SCELTA DELLA PIATTAFORMA DYNAMICS E DELLA VERTICALIZZAZIONE PYXIS

La decisione di dotarsi di una soluzione CRM per tutto il gruppo matura nel 2009, in relazione alla necessità di conoscere il mercato, monitorare la forza vendita ed effettuare attività di comunicazione verso clienti e prospect. Il requisito era per una soluzione capace di gestire più organizzazioni, più marchi e ovviamente più country e più lingue. Tra le aree funzionali richieste, la gestione integrata del ciclo dei lead, comprese le attività di comunicazione, la gestione delle opportunità e della forza vendita, le funzioni di geolocalizzazione. La piattaforma Microsoft Dynamics CRM si rivela la scelta vincente rispetto a Salesforce.com e altre soluzioni locali e nasce in questa fase la relazione con Pyxis che da allora

non ha fatto che consolidarsi. "Con Pyxis abbiamo stretto una relazione pluriennale che ci ha accompagnato nelle diverse release della piattaforma Dynamics, che valorizza le loro competenze sul nostro mercato e che ci ha consentito di affinare progressivamente l'utilizzo della soluzione e il livello di preparazione dei nostri utenti", chiarisce Luconi.

UN POTENTE ABILITATORE DEL BUSINESS

"La piattaforma Microsoft Dynamics CRM nella verticalizzazione offerta da Pyxis permette a un'azienda di realizzare una soluzione cucita su misura in relazione alle proprie esigenze", precisa Luconi. "Sta all'azienda bilanciare le esigenze di personalizzazione con il livello di standardizzazione necessario per poter effettuare in maniera fluida gli upgrade di release quando questi si rendono disponibili. Nel nostro caso abbiamo comunque ottenuto un discreto livello di personalizzazione che non ci ha impedito finora di passare alla nuova versione del software senza particolari difficoltà".

Oggi la soluzione Dynamics CRM for Design e Furnishing Materials è utilizzata da circa 180 utenti di GranitiFiandre in tutto il mondo per un deployment centralizzato nella server farm del gruppo su un cluster di server virtuali. Sono già stati portati a termine due importanti upgrade di release e oggi è in corso il progressivo rilascio, country per country, dell'ultima versione del software, utilizzabile anche su dispositivi mobili.

"Dynamics CRM for Design e Furnishing Materials è un vero e proprio hub dove vengono depositate tutte le informazioni relative alla relazione di GranitiFiandre con il proprio mercato e i propri clienti: dalla gestione delle campagne di marketing alla valutazione delle loro performance, dalla gestione della forza vendita a quella dei diversi interlocutori di business, come retailer, grossisti, committenti, progettisti. È un potente abilitatore della nostra azione sul mercato, in una dimensione globale, multilingua, multimarca e in contesti locali molto differenti tra loro", conclude Luconi.