

Dynamics CRM for Design e Furnishing Materials

La soluzione CRM per le aziende nel settore arredo, materiali per interno, finiture, prodotti per architettura



Microsoft Dynamics CRM è la soluzione aziendale per la gestione delle relazioni con i clienti che consente di aumentare la produttività delle vendite e l'efficacia del marketing riducendo i costi e aumentando la redditività. L'obiettivo è incrementare la soddisfazione e la fidelizzazione del cliente nelle aree di vendita, marketing e assistenza clienti. Microsoft Dynamics CRM è disponibile in modalità cloud o tradizionale.

Dynamics CRM for Design e Furnishing Materials è la soluzione Pyxis per le aziende che operano nel settore dei prodotti per gli interni: pavimenti, illuminazione, arredamento, radiatori e termoarredi, impianti termici e illuminazione, bagni, cucine, finiture.

Dynamics CRM for Design e Furnishing Materials

Dynamics CRM for Design e Furnishing Materials è la soluzione specifica per le aziende che operano nel settore dei prodotti per gli interni. Nasce da una "Customer Experience" che Pyxis ha maturato in numerosi progetti dove ha risolto le esigenze dei clienti mettendo a disposizione un collaudato modello da applicare.

Come gestire i clienti nel settore dei prodotti per gli interni e design come pavimenti, arredamento, rubinetterie, sanitari, impianti termici e illuminazione, bagni e cucine?

La sfida che le aziende del made in Italy devono affrontare è quella di governare efficacemente un ciclo di vendita complesso, che coinvolge sia la rete di vendita tradizionale, legata al cliente di sala mostra e ai distributori, sia il canale dei promotori e dei key account che curano architetti, studi di progettazione, cantieri e progetti.

Sulla base della tecnologia Microsoft e dell'esperienza maturata con molte aziende leader del Made in Italy Pyxis ha sviluppato Dynamics CRM for Design e Furnishing Materials.

FUNZIONI CHE LA SOLUZIONE PERMETTE DI GESTIRE

Dynamics CRM for Design e Furnishing Materials è la soluzione specifica per le aziende che operano nel settore dei prodotti per gli interni. Per il canale tradizionale la soluzione consente di:

- Organizzare e monitorare il piano visita della rete di vendita e le campagne di lancio dei prodotti.
- Gestire le informazioni legate alla sala mostra: dimensioni, posizione, tipologia di client, concorrenti di sala mostra, prodotti esposti e qualità dell'esposizione.
- Gestire il processo di richiesta campioni sia che siano campionature gratuite che a pagamento.
- Organizzare i Kpi delle vendite

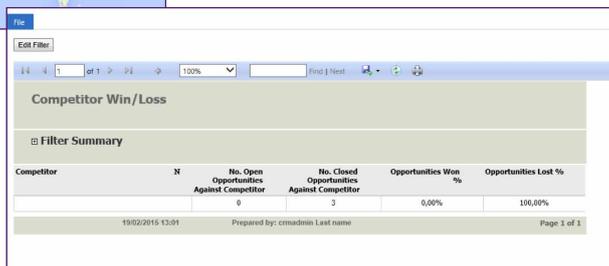
La gestione Promoter a Architetti invece viene realizzata con le funzioni:

- Gestione Progetto
- Gestione Documenti di Progetto
- Condivisione delle informazioni con gli area manager dalla fase di progettazione fino alla fase di protezione del capitolato

I BENEFICI

Dynamics CRM di Pyxis semplifica la gestione delle area vendita, post vendita e marketing. Con la soluzione Furnishing and Design materials è possibile analizzare l'avanzamento delle attività sul campo, monitorare la presenza di concorrenti in sala mostra, analizzare il ROI degli investimenti in campionature, gestire efficacemente la relazione con gli architetti dalla fase di progettazione fino a quella di protezione del capitolato.

Le funzioni di social listening consentono alle aziende del made in Italy di conoscere il posizionamento del proprio brand e la reputation della propria azienda, nonché di migliorare la gestione del customer service.



Competitor	N	No. Open Opportunities Against Competitor	No. Closed Opportunities Against Competitor	Opportunities Won %	Opportunities Lost %
		0	3	0,00%	100,00%

19/02/2015 13:01 Prepared by: crmadm Last name Page: 1 of 1

Il corredo funzionale e i valori

Dynamics CRM for Design e Furnishing Materials è una soluzione sviluppata secondo un'architettura multi lingua e multi tenant e possiede un vasto corredo di funzionalità.

ANAGRAFICA ESTESA CLIENTE

L'anagrafica account integra informazioni relative a contatti, Punti Vendita, progetti/cantieri, cronologia attività, storia cliente, tipologia e formazione, caratteristiche, dati contabili, con una piena integrazione di dati contabili e amministrativi.

GESTIONE DEALER

La soluzione offre all'utente un portale dedicato alla gestione di rivenditori e installatori.

GESTIONE PIANO VISITE

Dynamics CRM for Design e Furnishing Materials offre tutte le funzionalità necessarie per la pianificazione delle visite e la segmentazione delle attività. In particolare permette di gestire il piano visita dei promoter, specificando l'obiettivo e l'esito di un appuntamento. Sono disponibili funzioni di gestione delle insegne e dei feedback ricevuti in relazione a una visita, così come per la gestione delle visite pianificate e non pianificate. La soluzione permette di distribuire la reportistica automaticamente e include un calendario condiviso con visualizzazione mensile, settimanale o giornaliera.

GESTIONE CAMPAGNE MARKETING

La soluzione permette di gestire efficacemente la pianificazione Marketing, a partire dalle campagne e comprendendo le attività di Marketing multicanale, le informazioni in merito a budget e target e ai prodotti oggetto della campagna. Il sistema offre nativamente diversi template per le campagne e comprende strumenti di workflow per automatizzare e semplificare la gestione delle diverse fasi della campagna, a seconda della tipologia scelta, per esempio 1 to 1 email marketing, social marketing, analisi della reputation e dei social.

- Per quanto riguarda le attività di **gestione delle liste**, la soluzione consente di:
 - Definire il target per le campagne
 - Target su clienti e potenziali clienti
 - Importare target da fonti esterne
 - Gestire target statici e dinamici
 - Impostare processi di data cleaning
- La soluzione gestisce le attività di **mass mailing** con le seguenti funzionalità:
 - Campagne complesse
 - Mini campagna
 - Attività multicanale
 - Prodotti target
 - Documentazione di supporto alla campagna
 - Mass-mailing template
- La soluzione comprende inoltre funzioni di **feedback tracking**:
 - Tracciamento risposte multicanale
 - Email tracking
 - Processi di conversione automatica delle risposte

GESTIONE PROGETTISTI

L'anagrafica dedicata ai progettisti comprende informazioni relative al tipo di interventi svolti e alla relazione con costruttori e committenti. Oltre ai dati anagrafici è possibile specificare: specializzazione, ruolo, fonte, lingua, tipo di Interesse, tipo di attività, progetto.

GESTIONE PROGETTI E CANTIERI

Le funzioni di gestione di progetti e cantieri comprendono informazioni sull'ubicazione e il tipo di cantiere, la dimensione, l'importanza, il valore, il capitolato, il progettista o il committente coinvolto, la protezione, l'avanzamento.

GESTIONE INSTALLATORI E PUNTI VENDITA

La soluzione offre la possibilità di mappare i punti vendita, specificando le dimensioni e la tipologia delle sale mostra, il responsabile, i contatti, la qualità dell'esposizione, lo spazio occupato, i prodotti esposti, gli strumenti espositivi, i concorrenti presenti e il tipo di clientela.

GESTIONE CAMPIONI

La soluzione permette di gestire la richiesta dei campioni e il ciclo di autorizzazione, specificando i campioni consegnati e quelli esposti in sala mostra.

CONFIGURATORE D'OFFERTA PER MACCHINE E IMPIANTI

GESTIONE EQUIPMENT, CONTRATTI E GARANZIE

GESTIONE SERVICE: pianificazione, consuntivazione, interventi.

SOCIAL MONITORING AND ANALYTICS

La soluzione è integrabile con i principali social network come Twitter, Facebook, LinkedIn e offre sistemi di analisi come analytics for Twitter. Le funzioni di analisi «mash-up» consentono di mettere a confronto efficacemente dati gestionali e dati di campo, effettuando analisi con dataset multipli.

CRM IN MOBILITÀ

La soluzione è disponibile in modalità multiplatforma su tablet e Smartphone, con app specifiche CWR Mobility.



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.

Chi siamo

Pyxis è una società specializzata nelle soluzioni IT di Customer Relationship Management (CRM) per le aree Sales, Marketing e Service. Si avvale di uno staff di senior manager, analisti e consulenti che supportano il cliente nella scelta dei prodotti e delle soluzioni più idonee alle loro esigenze.

Pyxis è partecipata dal Gruppo EOS Solutions, il maggior operatore Italiano nell'ambito delle applicazioni Microsoft Dynamics (CRM, NAV, AX) presente con otto sedi sul territorio nazionale ed una sede in Austria; è co-founder di CRM Partners Group, un network di aziende che operano nell'ambito delle attività di Customer Relationship Management.



 Microsoft Dynamics CRM



CONTATTI

Pyxis

Via Turrini, 17
40012 Calderara di Reno (BO)

Tel. 051 5871618 - 051 5873946

Fax 051 4686114

www.pyxis.pro