

Migliorare i processi  
di business: aziende  
e professionisti  
raccontano

# caseHistory

MASIDEF



## IL CRM DI TEAMSYSYSTEM GESTISCE LA MULTICANALITÀ

INTEGRATO CON IL GESTIONALE E L'E-COMMERCE, COSÌ LA FORZA VENDITA SA SEMPRE COME AGIRE.



*“Con TeamSystem CRM finalmente orientiamo le risorse commerciali sulle opportunità più profittevoli, perché possiamo far confluire le informazioni nel database unico in tempi brevissimi. E dare al cliente la risposta che si aspetta.”*

Stefan Pirpamer - Amministratore Delegato di Masidef

• Prodotto TeamSystem utilizzato  
**TeamSystem CRM**

• Azienda

**Masidef s.r.l. - Caronno Pertusella (VA)**

• Settore

**Ferramenta e utensileria manuale.**

**Soluzioni di arredo per negozi “fai da te”.**

• Dimensioni

**50 Dipendenti, 40 Agenti**

**1200 Clienti**

**20 mln. Fatturato**

• Clienti finali

**Commercio al dettaglio, Distribuzione Organizzata**

• Postazioni interessate

**46 utenti**

• Software Partner TeamSystem

**C.a.t.a. Informatica – [www.cata.it](http://www.cata.it)**

Uno dei capisaldi di Masidef, impresa italiana di successo entrata da dieci anni a far parte del gruppo multinazionale Würth, è sempre stata l'efficiente organizzazione aziendale. Va da sé che, con un forte orientamento alle vendite che la caratterizza, la rete commerciale è uno dei gangli nevralgici dell'intera struttura. Per questo, all'inizio del 2015, sulla spinta della crescita e della necessità di gestire la multicanalità, il management team, guidato dall'amministratore delegato Stefan Pirpamer, ha deciso di implementare un tassello che ancora mancava all'azienda: il CRM.

“L'adozione di una soluzione di CRM”, racconta Pirpamer, “è stata oggetto di una lunga riflessione. La crescita ci imponeva una maggiore organizzazione ed efficienza del processo commerciale, considerando anche la necessità di governare il fenomeno sempre più importante della multicanalità, cioè delle vendite dirette, di quelle attraverso la rete di agenti plurimandatari (circa 40) e anche dell'e-commerce”.

Il passaggio dalla monocalità alla multicanalità, unitamente alla propensione di Masidef alla rigorosa pianificazione dei processi (la misura della “pipeline” commerciale e il confronto con i risultati di vendita) portano quindi l'azienda a valutare diverse alternative di soluzioni CRM, scegliendo infine il prodotto proposto da TeamSystem sia per la qualità sia per l'integrabilità con l'ambiente software già presente in azienda. Il progetto parte a febbraio del 2015 e la soluzione diventa operativa a settembre dello stesso anno.

“Il gruppo Würth”, spiega Pirpamer, “ci ha lasciato scegliere in totale autonomia la piattaforma ERP e CRM che meglio si adattassero alle nostre esigenze. Noi di Masidef avevamo già scelto il gestionale ERP TeamSystem e, al momento di selezionare il software di CRM, forti anche della partnership con TeamSystem e con il suo partner C.a.t.a. Informatica, abbiamo deciso di proseguire in questa direzione, integrando TeamSystem CRM con la piattaforma già in uso”.

## INFORMAZIONI PUNTUALI E RISPOSTE PIU' RAPIDE

Il vantaggio principale di TeamSystem CRM è di mettere a disposizione di tutti gli utenti interni ed esterni le informazioni puntuali di ogni singolo cliente, così come la sua "storia" commerciale, un elemento che diventa ancora più strategico in un ambito di multicanalità.

*"Poter inserire il report di una visita di un agente in tempo reale e avere subito i dati a disposizione dell'ufficio vendite è stato un notevole passo avanti", spiega Pirpamer, "e siamo riusciti anche a integrare il CRM con il nostro centralino Voip, in modo che all'arrivo di una chiamata da parte di un cliente si apra immediatamente una finestra sul terminale dell'operatore con tutte le informazioni utili per servirlo meglio.*

## IL PROSSIMO PASSO? IL BUSINESS DELL'ARREDO

L'ultimo capitolo del progetto CRM è l'estensione delle funzionalità della piattaforma al servizio "Global Service", una parte strategica dell'offerta Masidef.

Global Service coinvolge un centinaio di merchandiser deputati a visitare i clienti e ottimizzarne periodicamente gli scaffali, offrendo un servizio "tutto in uno" che comprende la gestione dell'arredo, del layout e della fornitura dei prodotti.

Oltre a geolocalizzarsi, i merchandiser possono inviare a Masidef le foto e unirle alla documentazione della visita, usufruendo anche di una efficace lista di "to do".

*"Il CRM TeamSystem permette di incrementare l'efficienza del*

*Dal lato del management, il CRM ci ha dato la possibilità di gestire al meglio la pipeline di vendita, verificando in qualsiasi momento e in tempo reale quali sono le vendite attese e quali quelle in fase di chiusura".*

In questo modo, Masidef riesce a muoversi con una maggiore velocità sul fronte commerciale, assicurare tempi di risposta più rapidi ai clienti e sfruttare meglio le opportunità di cross e up-selling. Il sistema implementato non si limita a mettere a disposizione passivamente le informazioni sui clienti, ma agisce anche in modo proattivo, ricordando agli utenti quali azioni intraprendere in un dato momento e contesto (come ad esempio visitare un cliente, realizzare una revisione di un dato banco in un dato punto vendita e così via).

*servizio Global Service", spiega Pirpamer, "e nel prossimo futuro ci consentirà di fidelizzare ulteriormente i clienti attraverso l'invio di un report dettagliato e puntuale.*

*Prendendo spunto da questo sviluppo, nel 2017 espanderemo le funzionalità della piattaforma CRM all'intero business dell'arredo, che rappresenta l'altra anima della nostra azienda".*

Il business dell'arredo è infatti per Masidef una vera e propria linea di prodotti e servizi che consente alla società di progettare in toto il punto di vendita del cliente, a cominciare dal layout degli scaffali; tra i clienti della società italiana ci sono i negozi Wurth in tutto il mondo, oltre a numerosi importanti nomi del retail in Europa.



***"Per C.a.t.a. Informatica è stata una bella sfida, vinta anche grazie alla nostra conoscenza delle soluzioni ERP e CRM, oltre che delle dinamiche aziendali.***

***Siamo riusciti a confezionare una piattaforma a volumi ma con un elevato grado di personalizzazione per il cliente".***

Mattia Macellari

Direzione commerciale e new business di C.a.t.a. Informatica

[www.cata.it](http://www.cata.it)