

CASE HISTORY CRM PER IL MANUFACTURING

Calligaris





SETTORE

Arredo

DIPENDENTI

700

FATTURATO 2020

150 milioni

PAESE

Italia

Chi è Calligaris

Calligaris S.p.A. è un'azienda leader a livello mondiale nel settore design e arredamento. Tra le eccellenze che contraddistinguono l'azienda rientrano la **progettazione, realizzazione e distribuzione di mobili di alta gamma** quali sedie, tavoli, letti, divani, mobili e complementi d'arredo.

Calligaris S.p.A. nasce nel 1923 a Manzano (UD) come una piccola falegnameria artigianale a conduzione familiare. Nel dopoguerra si trasforma in azienda industriale introducendo per prima la macchina impagliatrice automatica per ridurre il tempo di lavorazione delle sedie. Nel corso degli anni, la **crescita** dell'azienda è **inarrestabile**. Infatti, grazie all'**ampliamento della linea produttiva** e all'utilizzo di nuovi materiali, Calligaris getta le basi per la conquista di nuovi mercati in Europa, USA e Oriente.

Oggi Calligaris è una **realtà fortemente affermata a livello internazionale**. Con le sue filiali negli Stati Uniti, Giappone, Germania, UK, Francia e Russia e l'ampia presenza commerciale dei suoi quattro marchi (Calligaris, Connubia, Ditre Italia e Luceplan), Calligaris porta lo stile e il **Made in Italy** nelle case di tutto il mondo.

Esigenza del Cliente

Sebbene Calligaris avesse già introdotto l'utilizzo del **CRM** in passato, le sue funzionalità erano ormai riservate solo ad un gruppo limitato di utenti e necessitavano di un aggiornamento. Essendo consapevole dell'importanza e delle potenzialità dello strumento, l'azienda ha espresso la volontà di **investire nel suo rinnovo**. In quest'ottica, beanTech è stata lieta di offrire il suo supporto per costruire l'**evoluzione** dello strumento, ampliandone anche lo scopo e le funzionalità. Gli obiettivi principali di Calligaris erano estendere il bacino di utenza del CRM e **creare uno strumento che diventasse il punto focale** attraverso cui passano tutte le informazioni relative al cliente.

Caratteristiche della **Soluzione**

A seguito di un'accurata analisi delle funzionalità in uso, beanTech ha proposto una soluzione basata su **Dynamics 365 for Customer Engagement**, piattaforma **Microsoft** leader di mercato nella sua versione on cloud. Il progetto è stato sviluppato migliorando la **navigabilità**, le **performance** e la **user experience** e **individuando nuovi flussi** da integrare nell'ecosistema. L'imperativo è quello della **omni-canalità**, cioè della centralizzazione in un unico punto di quelle informazioni che orbitano intorno ai clienti, così da poter analizzare e curare la relazione ed interazione con gli stessi e massimizzare il valore del patrimonio informativo aziendale. Nello sviluppo del CRM, Calligaris aveva tre macro-obiettivi da raggiungere:

- **Gestire le informazioni** di tutti i clienti B2C (flagship store ed e-commerce) e B2B (aziende, punti vendita e partner);
- **Fornire** agli utenti del marketing B2C e B2B uno **strumento di Marketing Automation** in grado di concentrare e automatizzare le attività e relative statistiche in ambito marketing;
- **Includere** nel processo di gestione del cliente il **flusso After Sales**, con la gestione integrata dei claim.

Per la realizzazione del primo ed il terzo punto, si è optato per un'**integrazione tramite flussi ETL** (Extract/Transform/Load) schedulati per l'interscambio di informazioni **con gli altri strumenti aziendali** quali il sistema ERP (Enterprise Resource Planning), il software di reporting e il portale ordini.

Per il marketing, invece, è stato scelto di implementare **ClickDimensions**, app nativamente integrata con Dynamics 365 che offre un'ampia gamma di funzionalità di **Marketing Automation**, direttamente fruibili nel CRM. Tra queste possiamo menzionare la creazione e l'invio massivo di contenuti di email marketing ed SMS, la generazione di form e sondaggi online, la creazione e pubblicazione di contenuti sui social con relativa analisi delle interazioni e la web intelligence per il tracciamento delle visite sul sito web.



Elenco delle **Funzionalità**

Area **SALES**:

- **Gestione delle anagrafiche** B2C (Flagship store ed e-commerce) e B2B (Aziende, punti vendita e partner);
- Gestione dei brand e delle companies per la **differenziazione delle condizioni di vendita**;
- Gestione delle **informazioni di vendita** con consultazione diretta all'interno del CRM.

Area **MARKETING** con add-on Click Dimensions:

- **Pianificazione, gestione e ottimizzazione dei flussi di lavoro** (invio massivo mail, pianificazione di post sui social, creazione di sondaggi online, tracciamento visite sito web);
- **Workflow automatizzati e personalizzati** per la creazione di una customer journey ad hoc;
- **Analisi delle statistiche** correlate alle attività.

Area **AFTER SALES**:

- **Creazione automatica del claim** e relativa assegnazione al team di gestione appropriato;
- **Gestione del flusso informativo del claim**, dall'apertura fino alla sua risoluzione;
- **Comunicazione integrata e continua con il cliente** tramite un flusso di comunicazione integrata con il CRM.



Vantaggi della **Soluzione**

L'aggiornamento del CRM e l'estensione del suo utilizzo per un più ampio bacino di utenti hanno permesso al cliente di ottenere una soluzione dotata di una **forte impronta** a vocazione **omni-canale**. Questo significa che ora Calligaris è in grado di utilizzare un CRM pensato e strutturato come unico punto in cui tutto converge: dalle informazioni sui clienti fino ai canali di vendita e prodotti.

Tra i vantaggi della soluzione risaltano:

- **Centralizzazione delle informazioni** in un unico spazio (clienti B2B e B2C, ordini, etc.);
- **Maggiore** capacità di **comprensione del cliente** e delle sue esigenze;
- Possibilità di **integrazione con nuove funzionalità** (es. area Customer Service);
- Perfetta **integrazione tra i servizi** presenti in azienda;
- **Gestione ottimale** dei **flussi di informazioni**;
- Efficienza nella **pianificazione e automazione dei processi** in ambito marketing.



Dichiarazione di Calligaris

L'esigenza di sviluppare una **strategia fortemente basata sull'omnicanalità** ha spinto Calligaris ad aggiornare e sviluppare la propria soluzione CRM, nell'ottica di **coniugare l'anima B2B dell'azienda con quella B2C**, ponendo il **cliente sempre al centro dei processi aziendali**. Tra le varie proposte in grado di soddisfare tali esigenze, Calligaris ha scelto **Dynamics 365**. Flessibilità negli sviluppi, una forte base di funzionalità standard ed una integrazione importante con le soluzioni di Office365 hanno spinto l'ufficio IT e le varie funzioni aziendali interessate a sceglierlo per supportare l'attività di customer care, marketing ed after sales in modo integrato. L'impatto organizzativo e culturale è stato importante ed il **supporto del team beanTech** è stato **fondamentale nella buona riuscita del progetto**.



Marco Zavattini

IT Manager

Disponibilità, competenze tecniche e creatività hanno consentito al gruppo di lavoro di implementare le funzionalità richieste e di raggiungere i benefici attesi, coniugando attività di adattamento della piattaforma ai processi aziendali con le funzionalità standard che la piattaforma stessa già offre out of the box.

Dichiarazione di beanTech

Partendo da un CRM che necessitava di un aggiornamento ed ampliamento delle funzioni e del bacino di utenti, abbiamo realizzato uno **strumento completo e flessibile** in grado di centralizzare tutte le informazioni. Grazie al nuovo CRM, Calligaris può contare su una soluzione che permette di incontrare il cliente finale su tutti i canali con cui esso interagisce con l'azienda. L'unione tra **Dynamics 365 for Customer Engagement** e l'**add-on Click Dimensions** si configura come lo strumento



Mariagiovanna Viezzer

Business Analyst & Solution Architect

ideale per ottenere in pochi click l'intero storico del cliente: dai suoi acquisti, alla sua reattività, alle azioni di marketing. Il nuovo CRM di Calligaris è un vero punto focale che permette di **conoscere meglio le necessità del cliente e soddisfarne le aspettative**.

Partner Tecnologici:





Contatti

Tel. +39 0432 889787

Email info@beantech.it

Web

www.beantech.it/blog

www.beantech.it

Social network

 [BeanTechSRL](#)

 [beanTechIT](#)

 [beantech_It](#)

 [BeanTechSRL](#)

 [beantechIT](#)

