



CASE HISTORY
**CRM PER I
SERVIZI ALL'IMPRESA**

Markas



SETTORE

Servizi

COLLABORATORI

9500

FATTURATO 2019

284 milioni

PAESE

Italia - Australia - Germania
Romania

Chi è Markas

Azienda di servizi a conduzione familiare, **Markas** è nata a Bolzano nel 1985 ed è presente oggi in quattro paesi: Italia, Austria, Germania e Romania.

Da oltre 30 anni rappresenta un **riferimento nazionale per i servizi di pulizia professionale e ristorazione in ambito socio-sanitario** e annovera tra i suoi clienti ospedali, case di riposo, ma anche scuole, università, aziende e hotel in tutta Italia. Oltre ai servizi Clean e Food, che insieme producono quasi il 90% del fatturato dell'azienda, Markas offre un pacchetto di servizi che comprende le divisioni: Housekeeping nata per soddisfare le esigenze del mondo dell'hotellerie, Facility che offre una gamma di servizi per la manutenzione delle strutture e Logistics & Care dedicata al trasporto intraospedaliero e all'assistenza dei pazienti.

Esigenza del Cliente

Markas utilizzava già una soluzione **CRM Dynamics 365 di Microsoft** per la gestione delle anagrafiche di account e contatti ed un flusso di distribuzione dell'omaggistica destinata ai clienti. Gestiva separatamente però alcuni **flussi cruciali per il business**, nello specifico i processi relativi alla partecipazione ai bandi di gara.

Dopo un periodo iniziale di assessment nella gestione anagrafiche, il management di Markas ha iniziato la ricerca di un partner che facesse evolvere lo strumento in un **sistema di collaborazione e di gestione di processi integrati**.

Al termine di una scrupolosa valutazione, Markas ha deciso di affidare l'attività di analisi a beanTech, ed ha accettato con entusiasmo le proposte presentate dal team, che consistevano nell'**estendere le potenzialità dell'attuale piattaforma CRM**, grazie all'integrazione di app e flussi automatizzati sviluppati su tecnologia Microsoft.

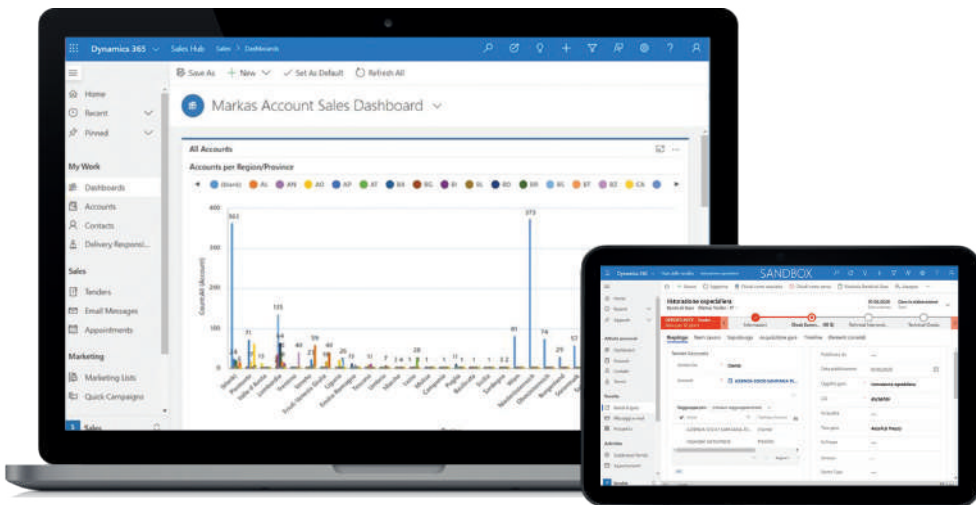
Elenco delle Funzionalità

Partendo da Dynamics 365, beanTech ha declinato tutte le componenti dell'offerta Power Platform, creando una serie di configurazioni su misura.

L'incipit sono le **PowerApp**, facilmente programmabili visto che richiedono pochissimo codice, **integrate con Power Automate**, per la gestione dei flussi di validazione e approvazione. Infine si colloca l'elemento sviluppato in **Power BI**, una sezione che incontra le esigenze del reparto marketing: i dati presenti nel CRM diventano il cuore pulsante di presentazioni aziendali fresche e innovative.

Le funzionalità sono riassumibili nei seguenti punti:

- Un **CRM fruibile in tre lingue**, nello specifico inglese, tedesco e italiano;
- **Gestione delle anagrafiche**, di Account, Contatti e Bandi di gara;
- **Flussi di approvazione** automatizzati;
- La possibilità di creare dei **template di documenti**, utili per la gestione dei bandi di gara e le altre attività;
- **Generazione di scadenziario servizi** legati ad un appuntamento;
- **Integrazione con il gestionale in uso, Dynamics NAV**;
- **Integrazione con il server di posta Exchange** on-premises.



Vantaggi della **Soluzione**

La soluzione è stata sviluppata in ottica lean, per razionalizzare le informazioni, dando valore e visibilità a ogni singolo dato.

La gestione delle anagrafiche è all'insegna della chiarezza, per rendere semplici tutte le attività legate alla gestione del bando di gara, il core business di Markas.

I vantaggi più rilevanti si configurano in:

- Razionalizzazione e **centralizzazione dell'informazione**;
- Un sostanziale **miglioramento dell'esperienza utente**;
- Un sistema di **configurazione di facile gestione**;
- Le applicazioni sviluppate con **tecnologia low-code**;
- Applicazioni **scalabili nel tempo e di semplice manutenzione**;
- **Integrazione nativa con il pacchetto Office**;
- **Integrazione personalizzabile con applicazioni esterne**.



Dichiarazione di Markas

Prima di cominciare il progetto eravamo convinti che le soluzioni basate su Dynamics 365 non rispondessero appieno alle nostre esigenze. **beanTech** ci ha fatto ricredere, grazie a un'**analisi ben strutturata ed una proposta innovativa, in grado di abbracciare tutte le sfumature del nostro business**. Ora abbiamo a disposizione una piattaforma comune, il CRM, che raccoglie e controlla ogni singola informazione, come un repository di conoscenza. Le informazioni provenienti dalle Apps sono centralizzate, attraverso un processo di condivisione

che poggia sull'immediatezza e sulla valorizzazione del dato, l'elemento chiave per tracciare l'identikit dei nostri clienti e scandire il flusso del nostro lavoro. Siamo lieti di poter collaborare con un partner come beanTech, che ha saputo tradurre concretamente ciò di cui avevamo bisogno.



Walter Sester

Chief Information Officer

Dichiarazione di beanTech

Markas è un'azienda dinamica, che crede nell'innovazione e nell'utilizzo delle migliori tecnologie presenti sul mercato. Grazie a questa collaborazione, siamo stati in grado di implementare una **soluzione all'avanguardia**, un progetto **con solide fondamenta e con lo sguardo rivolto al futuro**, interamente basato su tecnologia Microsoft. Markas ha dato grande fiducia al nostro team e alle nostre competenze, cogliendo appieno i vantaggi della proposta presentata. Il **CRM** si è così **trasformato nel centro di condivisione e propulsione di tutte le attività**, ed è stato sviluppato in sinergia, attraverso un florido scambio di idee. Partendo dal

sales fino ad arrivare agli uffici tecnici e al marketing, abbiamo dato vita a uno snodo di informazioni, un flusso che si dirama in tutti i reparti dell'azienda raccogliendo ed incrementando il suo valore.



Alice Rizzi

Business Analyst & Solution Architect

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](#)

