

MOLTE LE SOLUZIONI, UNA LA PIATTAFORMA: CNH INDUSTRIAL SCEGLIE MICROSOFT DYNAMICS CRM.

Dalle macchine agricole ai veicoli commerciali, dai mercati maturi a quelli emergenti: il business di CNH Industrial si misura su scala globale con l'eterogeneità di prodotti, geografie e cicli di vendita. Da qui la scelta di una piattaforma CRM flessibile e altamente scalabile su cui sviluppare in un'ottica di lungo periodo una molteplicità di progetti per la forza vendita, la rete commerciale e l'assistenza clienti. Microsoft Dynamics CRM è oggi la piattaforma di riferimento per tutto il gruppo.

"CNH Industrial ha scelto Microsoft Dynamics CRM per lo sviluppo e l'implementazione di soluzioni CRM in relazione alle esigenze che rileviamo nei diversi mercati in cui operiamo. L'elevato livello di integrabilità e flessibilità di questa tecnologia ci consente di essere rapidi nello sviluppo e nell'implementazione di soluzioni specifiche nell'ambito di una piattaforma integrata e coerente".

Stefano Firenze, CIO CNH Industrial

ESIGENZE

- Indirizzare un mercato eterogeneo con una piattaforma standard ma flessibile
- Creare sinergie fra dealer e Direzioni Centrali di diversi brand
- Definire linee di sviluppo tecnologico condivise su scala globale

SOLUZIONE

- Piano di sviluppo di 5 anni su tecnologia Microsoft Dynamics CRM
- Definizione ruoli, partner e condivisione roadmap
- Sviluppo multifase di nuove funzioni CRM per i diversi settori industriali

BENEFICI

- Capacità di sviluppare progetti modulari in relazione a geografie o rami di business mantenendo un'infrastruttura coerente e agile
- Contenimento delle risorse di sviluppo e gestione per i nuovi applicativi CRM
- Migliore visibilità sui dati commerciali per Direzione e dealer
- Procedure e interfacce più efficienti e personalizzate per le diverse funzioni aziendali

LE ESIGENZE

BUILDING THE FUTURE. CNH Industrial N.V. è una delle più importanti società nel campo dei capital goods, con un'ampia gamma di prodotti e una presenza globale. La società è quotata alla borsa di Milano e New York, e ciascun'azienda della società è leader mondiale nel rispettivo settore: Case IH, New Holland Agriculture e Steyr per i trattori e le macchine agricole, Case e New Holland Construction per le macchine di movimentazione terra, Iveco per i veicoli commerciali, Iveco Bus e Helieuz Bus per gli autobus e i bus granturismo, Iveco Astra per i veicoli cava cantiere, Magirus per i veicoli antincendio, Iveco Defence Vehicles per i veicoli di protezione civile e difesa, FPT Industrial per i motori e le trasmissioni.

SINERGIE TECNOLOGICHE A SEGUITO DELLA FUSIONE DI DIVERSE REALTÀ INDUSTRIALI. CNH Industrial è stata protagonista nel 2013 di un'importante fusione fra Fiat Industrial e CNH Global NV che ha portato alla ridefinizione degli obiettivi strategici all'interno di un piano industriale di lungo periodo. A seguito della fusione, le dodici aziende che fanno capo a CNH Industrial hanno cominciato a beneficiare delle sinergie di business e di processo conseguenti a standardizzazione di piattaforme, nuovi metodi progettuali e procedure esecutive più efficienti.

Genovese, ingegnere meccanico, un MBA alla SDA Bocconi, Stefano Firenze è CIO di CNH Industrial, dopo aver ricoperto, sempre all'interno del Gruppo, la carica di CIO di IVECO. *"Vendere un camion in Sudafrica è ben diverso che vendere un trattore in Francia o un autobus granturismo in Italia", esordisce Firenze. "Cambiano le geografie, i mercati, i modelli di vendita e quelli di assistenza. Il nostro gruppo si caratterizza per un'offerta molto ampia e diversificata e la nostra diffusione globale ci confronta con una pluralità di mercati e di tipologie di reti di vendita. Nel momento in cui, nell'ambito di una strategia volta alla standardizzazione di progetti e procedure, l'azienda ha voluto individuare una piattaforma di CRM coerente per tutto il gruppo, ci siamo dovuti confrontare con l'esigenza di gestire la specificità di una matrice che vede su un asse i differenti brand, prodotti e modelli di vendita e sull'altro le geografie in cui si collocano i rispettivi mercati".*

DALLA RICHIESTA DI UN PROGETTO PER UN BRAND, LA SCELTA PER UNA PIATTAFORMA DI GRUPPO. L'occasione di affrontare questa esigenza si presenta nel 2010, quando il brand New Holland Agriculture chiede ai responsabili IT del gruppo un supporto tecnologico per un'importante campagna di marketing. I responsabili IT rispondono a questa esigenza con un programma di implementazione multifase per una nuova tecnologia CRM in grado di supportare nel tempo tutte le future iniziative commerciali dei marchi controllati dalla holding. Il programma ha inizio nel 2010 con la comparazione di quattro differenti piattaforme applicative.

"Non potevamo cercare una soluzione CRM universale e monolitica, né orientarci verso una pluralità di soluzioni eterogenee", ricorda Firenze. "Serviva una piattaforma che potesse mantenersi coerente in un quadro di implementazioni modulari, una piattaforma che avesse la flessibilità di evolvere gestendo nel tempo le esigenze dei diversi settori e dei numerosi brand del gruppo. La piattaforma Microsoft Dynamics è stata scelta in base a esigenze di semplificazione dei tool di sviluppo e di rapidità nell'implementazione di soluzioni personalizzate per specifiche aree funzionali". A ciò si aggiunge l'omogeneità della soluzione con l'ambiente operativo e applicativo adottato nell'ambito del gruppo.

LA SOLUZIONE

UNA PIATTAFORMA CRM DISTRIBUITA SU SCALA MONDIALE PER UNA MOLTEPLICITÀ DI PROGETTI. La roadmap di implementazione del nuovo CRM viene definita da CNH Industrial insieme alla stessa Microsoft e al partner Cluster Reply. Nel 2012 inizia l'implementazione del Customer Database e dei componenti applicativi Lead Capture versione mobile, a cui segue il roll-out in Nord America e America Latina. Nel 2014 la piattaforma Microsoft Dynamics CRM è integrata con altri processi, come il servizio di Assistenza Non Stop e il Configuratore di Prodotto. La logica di implementazione scelta da CNH Industrial punta su soluzioni standard condivise fra i diversi brand e fra le singole regioni, ottimizzando le best practice e determinando economie di scala che consentono significative riduzioni dei costi per l'acquisizione di questa tecnologia. La condivisione della roadmap di progetto con gli specialisti di Cluster Reply e con i team di sviluppo Microsoft consente a CNH Industrial di seguire da vicino l'evoluzione tecnologica, limitando ove possibile le soluzioni custom e seguendo l'evoluzione delle funzionalità applicative di Dynamics CRM.

“L'adozione di una piattaforma CRM comune ci permette di sviluppare le nostre competenze interne per la gestione e l'evoluzione del sistema per diffonderle progressivamente su tutte le realtà industriali del gruppo”, spiega Firenze. “In questo modo riusciamo ad abilitare processi efficienti e standardizzati su tutti i settori”.

La tecnologia Microsoft Dynamics CRM viene messa alla prova in numerosi progetti nelle aree Sales, Marketing e After-Sales di CNH Industrial. La roadmap prevede investimenti significativi per una continua evoluzione delle applicazioni CRM, con un aumento del numero di licenze pari al 50 per cento in cinque anni, per un totale stimabile attorno alle 5.000 licenze in tutto il mondo.

I BENEFICI

SINERGIE DI GESTIONE PER UNA PIATTAFORMA APPLICATIVA IN RAPIDA CRESCITA. Le sinergie di gestione dei sistemi tecnologici abilitate sull'intero gruppo industriale con l'adozione di Microsoft Dynamics CRM permetteranno di ridurre il TCO per una piattaforma applicativa in rapida crescita. Sul fronte dell'efficienza di processo CNH Industrial riscontrata un'immediata ottimizzazione delle risorse. Nella sua applicazione per il servizio Assistenza Non Stop, Microsoft Dynamics CRM ha permesso di ridurre significativamente le ore-uomo dedicate, a parità di casi gestiti. La semplicità d'uso dell'interfaccia consente un'immediata operatività agli utenti, riducendo al minimo i tempi dedicati all'apprendimento delle funzionalità. Sul progetto Assistance Non Stop, per esempio, CNH Industrial calcola che l'investimento effettuato potrà essere recuperato nel giro di due anni e mezzo. In questi nuovi progetti CRM, inoltre, l'impegno per formazione e change management è ridotto al minimo perché Microsoft Dynamics non ha creato alcuna difficoltà agli utenti, al contrario di altre soluzioni applicative.

MIGLIORANO LE RELAZIONI TRA CASA MADRE, DEALER E CLIENTI. CNH Industrial rileva oggi il maggiore allineamento fra gli obiettivi di business della Direzione Centrale e la rete commerciale. Il miglioramento dell'esperienza degli utenti nell'utilizzo delle interfacce ha coinciso con una maggiore agilità di sviluppo e gestione delle nuove applicazioni. *“La facilità d'integrazione di Microsoft Dynamics con gli altri applicativi del*

gruppo ci permette un notevole miglioramento nell'utilizzo dei dati tecnici e commerciali", afferma Stefano Firenze. "I dealer ora possono passare dall'applicazione di configurazione prodotto alla gestione del lead restando all'interno di una singola applicazione". Tutti gli utenti possono accedere alle informazioni a loro riservate in funzione del profilo personale definito su Dynamics, il che consente di evitare la costruzione di database specifici per i diritti di accesso.

Dopo il lancio delle prime applicazioni sulla piattaforma Microsoft Dynamics CRM, CNH Industrial prosegue secondo i piani di sviluppo, ma la soluzione viene portata anche su aree dove il suo utilizzo non era inizialmente previsto. L'efficacia dei team di lavoro, la trasmissione di obiettivi e competenze, la condivisione di roadmap e obiettivi hanno determinato il successo di questa tecnologia CRM e guidano ora l'evoluzione applicativa nei cinque anni previsti dal programma. *"La semplicità di personalizzazione e di utilizzo dell'interfaccia ci stimola ad avviare sperimentazioni in aree funzionali esterne al CRM",* aggiunge Firenze. Il deployment della soluzione CRM procede con lo sviluppo di moduli che possono funzionare in modalità stand-alone oppure in maniera integrata, un modello che ben si adatta alle eterogenee realtà presenti nelle diverse regioni quali EMEA, NAFTA, LATAM e APAC. *"CNH Industrial ha scelto Microsoft Dynamics CRM per lo sviluppo e l'implementazione di soluzioni CRM in relazione alle esigenze che rileviamo nei diversi mercati in cui operiamo",* conclude Firenze. *"L'elevato livello di integrabilità e flessibilità di questa tecnologia ci consente di essere rapidi nello sviluppo e nell'implementazione di soluzioni specifiche nell'ambito di una piattaforma integrata e coerente".*

Per saperne di più

Per ulteriori informazioni sui prodotti o servizi Microsoft:

www.microsoft.it/customerportal

Per ulteriori informazioni su CNH Industrial: www.cnhindustrial.com

Per approfondimenti sulle testimonianze dei clienti: www.microsoft.it/casi



Cluster Reply è la società del Gruppo Reply specializzata in servizi di consulenza e system integration sulle tecnologie Microsoft. Con competenze su Dynamics CRM, CRM Online, Dynamics AX e NAV, Windows 8, Office 2013, SharePoint 2013, SQL Server 2012, BizTalk 2013, Exchange 2013, Lync 2013 e System Center 2012, Cluster Reply affianca le aziende nel percorso di adozione delle nuove tecnologie. Cluster Reply è un Cloud Integrator specializzato nello sviluppo di soluzioni applicative ibride, dove si uniscono la gestione dei contenuti con l'enterprise social computing, l'on-premise con il Cloud ottenendo delle soluzioni all'avanguardia di estrema flessibilità e stabilità delle quali è in grado di offrire un servizio end to end dalla progettazione alla gestione. Cluster Reply ha sedi in Italia (Torino, Milano, Treviso, Trieste e Roma), in Germania (Hannover, München, Düsseldorf) ed in Nord America (Chicago, Detroit). Cluster Reply è stata nominata da Microsoft partner strategico su Microsoft Dynamics entrando a far parte nell'Inner Circle for Microsoft Dynamics, un'élite ristretta di partner al mondo specializzati in servizi e soluzioni Microsoft Dynamics.