

Gruppo IML - migliorato il servizio al cliente

→ Chi è il Gruppo IML?

Quella del **Gruppo IML**, fondato a Milano nel 1904 dalla famiglia Keller, è una presenza che attraversa tutte le fasi della storia industriale italiana, ma soprattutto un successo basato sull'innovazione e sulla capacità di stare al passo con i tempi, qualità che hanno permesso al **Gruppo IML** di affermarsi nel settore motoristico, dell'energia e dei sistemi di parcheggio.

Passione, creazione di valore, formazione continua, programmazione e organizzazione flessibili caratterizzano da sempre il **Gruppo IML**, che oggi ha sede a Lomagna in provincia di Lecco, dove dispone di 3.000 m² di uffici e di un'area industriale coperta di 8.500 m², e che occupa più di 100 persone, con una cifra d'affari annua di oltre 100 milioni di euro e più di 1.000 clienti in tutto il mondo.

Tutti i prodotti offerti dal **Gruppo IML**: impianti energetici, motori e parcheggi automatizzati, grazie al largo impiego di tecnologie avanzate sono all'avanguardia nel rispetto dell'ambiente e contribuiscono in modo significativo al miglioramento della qualità della vita degli utenti.

→ Le esigenze del Gruppo IML: migliorare lo scambio di informazioni e la cooperazione fra le varie parti in azienda

La struttura del **Gruppo IML**, articolato in tre società operative, ha esigenze che scaturiscono proprio dalla sua complessità. Per migliorare i processi e garantire efficienza nelle operazioni, è necessario che ogni persona del gruppo sia in grado di accedere in ogni momento alle informazioni che gli servono in tempo reale, per poter prendere le decisioni strategiche immediatamente e con il giusto supporto. Un altro punto critico era la gestione degli ordini dei ricambi, che richiedeva un tempo decisamente superiore a quello stabilito per rendere un buon servizio al cliente.

In generale l'obiettivo del **Gruppo IML** era quello di migliorare la soddisfazione dei clienti, riducendo il tempo dei servizi offerti e migliorandone l'efficienza.

→ Le soluzioni di Axioma per il Gruppo IML

Insieme ad Axioma, il **Gruppo IML** ha raggiunto tutti gli obiettivi prefissati grazie all'introduzione di soluzioni software integrate con l'ERP di Axioma già presente in azienda. La prima scelta è stata il software **Axioma Value Application Portale Aziendale di Axioma VA CMS**, una soluzione via web che ha consentito di mettere in comunicazione diverse realtà aziendali e in particolare di migliorare la gestione delle garanzie da parte dei centri di assistenza. Il personale dei circa trenta punti presenti in Italia infatti ora può gestire in modo rapido e semplice tutte le pratiche degli interventi in garanzia, dei ricambi e dei controlli fornendo al cliente risposte veloci e affidabili. Il **Gruppo IML** deve poi affrontare la complessità di gestione e di condivisione dei documenti e per questo motivo ha scelto **Axioma Value Application Documenti di Axioma VA CMS** per archiviare tutti i documenti, come fatture, preventivi e manuali ricambi con un sistema di codici che li rende facilmente rintracciabili.

Grazie al modulo **Axioma VA Vendite via web** di **Axioma Value Application CRM**, il **Gruppo IML** può compiere l'analisi delle disponibilità e fa caricare direttamente ai clienti via web - quindi in ogni momento e da ogni postazione connessa a internet - gli ordini per i pezzi di ricambio. Sempre dalla soluzione **Axioma VA Vendite via web**, il personale può accedere via web alle schede clienti per visualizzare le vendite degli ultimi tre anni, il budget dell'anno in corso e gli eventuali pagamenti scaduti. Per quanto riguarda la linea Motori dell'azienda, i centri assistenza possono controllare la distinta base di ogni prodotto per capire quale sia il pezzo di ricambio necessario. Il formato elettronico di tutti i documenti consente di inviarli via mail, di conseguenza è stato possibile eliminare l'utilizzo di uno strumento costoso come il fax ed è migliorata l'efficienza dell'intero reparto, poiché **il numero di persone che gestisce gli ordini si è notevolmente ridotto**.

Grazie ad **Axioma VA CRM**, le persone del **Gruppo IML** **accedono con rapidità ai contatti e alle schede anagrafiche dei prospect**, così da poter gestire al meglio le attività nei loro confronti e sviluppare relazioni future. Tutti gli accessi avvengono tramite un **sistema di login molto efficiente**, che consente alle persone di accedere solo alle informazioni che gli competono.

Fra i progetti futuri del **Gruppo IML** c'è quello di attivare anche funzionalità di CRM quali l'inserimento delle attività sia per il personale commerciale, sia per i tecnici che fanno assistenza esterna, così da poter quantificare e valorizzare le attività di tutto il personale