

CRM open source e Web Rainbow per l'energia del sole

La società

Mia Energia è un'impresa che opera nel settore fotovoltaico, per la tutela dell'ambiente e per uno sviluppo sostenibile. Si rivolge ad aziende, investitori e consumatori, fornendo soluzioni e sistemi per la produzione di energia, alternativi ai combustibili fossili, tramite lo sfruttamento dell'energia solare.

Nel 2007 è diventata Società per Azioni, con l'ingresso di qualificati investitori finanziari ed industriali.

Si avvale di una solida struttura societaria, di un gruppo qualificato di esperti ed una consolidata esperienza manageriale per tutte le fasi di definizione, implementazione e coordinamento di progetti complessi su scala nazionale ed internazionale. Realizza inoltre impianti chiavi in mano, vende prodotti certificati e garantiti dalle migliori marche, offre servizi di consulenza energetica. Presente in tutta Italia con una rete commerciale di 60 agenzie, l'impresa si avvale dell'operato di 150 venditori indiretti.

SugarCRM nella rete commerciale...

L'ampia rete di vendita e la complessa gestione delle informazioni e dei clienti hanno imposto a Mia Energia la ricerca di una soluzione di Customer Relationship Management capace di coordinare la rete di vendita, gestire il portafoglio clienti, i prospect e le opportunità, mettendo in relazione tutte le informazioni legate ad ogni preventivo ed offerta.

Occorreva una soluzione completa, in grado di facilitare le normali operazioni commerciali fino ad allora compiute tramite gli strumenti di posta elettronica e telefonia.

Massimiliano Pianigiani - Direttore Commerciale di Mia Energia - idee chiare in testa, era consapevole che, in assenza di una struttura IT interna e in considerazione del forte *commitment* sul business dell'azienda e dell'alto tasso di crescita degli affari, la scelta migliore era quella di affidarsi ad un'azienda che fosse in grado di realizzare il progetto fornendo un supporto a 360 gradi, dalla consulenza nell'analisi dei processi alla gestione in *full outsourcing* della soluzione.

Dopo un'approfondita indagine la scelta è caduta su SugarCRM, la principale **piattaforma CRM open source**, e su Cosmic Blue Team, partner di SugarCRM, che vanta oltre a numerose referenze una struttura in grado di rispondere alle esigenze di Mia Energia. Si è deciso di realizzare una **Proof of Concept**: un prototipo, derivato da un'approfondita analisi delle esigenze e dei processi aziendali, che consentisse, minimizzando l'investimento iniziale, di misurare i risultati ottenibili. È stata data priorità alla **gestione delle leads** e al monitoraggio delle fasi di vendita e di progetto, promuovendo così il coinvolgimento e la collaborazione tra i diversi reparti. La prima fase ha visto coinvolte solo le risorse del **back office** di Mia Energia, che hanno contribuito a "mappare" i processi interni sulle funzionalità di SugarCRM e sperimentare i benefici introdotti dalla nuova applicazione nelle aree oggetto dell'intervento.

Forti dei risultati conseguiti e dopo un'adeguata fase di formazione in aula, a gennaio 2009 il sistema è stato esteso ad



Mia Energia, con una vasta rete di vendita distribuita su tutto il territorio nazionale, a meno di un anno dall'inizio del progetto, sta implementando una originale soluzione integrata che le permetterà di sfruttare i dati ed i documenti, inseriti durante le diverse fasi operative, per ottimizzare i processi e snellire le complesse procedure aziendali.

Dopo aver realizzato, per la gestione delle informazioni e dei clienti, un sistema di Customer Relationship Management basato sul software open source SugarCRM, è stato dato avvio al progetto di gestione dei processi di post vendita, basato sulla piattaforma SOA di gestione documentale Web Rainbow.

CBT è partner di SugarCRM e proprietaria di Web Rainbow.



La scelta di affidare ad un partner specializzato la gestione dell'infrastruttura tecnologica ed applicativa (full outsourcing) ci ha permesso di concentrarci sul nostro Core Business ottenendo significativi risparmi e con un livello di soddisfazione molto elevato da parte di tutta l'azienda.

Massimiliano Pianigiani
Direttore Commerciale di Mia Energia



CRM open source e Web Rainbow per l'energia del sole

un team che comprendeva alcuni agenti. Questi ultimi hanno così potuto verificare, sul campo, i vantaggi che SugarCRM offre nell'organizzazione del proprio lavoro, evitando dispersione di dati dei Clienti e delle *leads* e consentendo di ottenere i preventivi più rapidamente. Nei successivi due mesi l'utilizzo di SugarCRM è stato esteso in modo graduale a tutte le aree aziendali. Il *tuning* dell'applicazione ha portato ad arricchire l'applicativo sia dal punto di vista funzionale che ergonomico. Grazie alla flessibilità di SugarCRM e all'esperienza di CBT, si è potuto realizzare tutto in tempi ridotti e con costi contenuti.

... e Web Rainbow per i processi

Nel maggio 2009 ha avuto avvio la "seconda fase" del progetto, mirata a risolvere le esigenze di gestione del processo di post vendita; la fase prevede, oltre all'estensione di alcune funzionalità di SugarCRM, l'implementazione della soluzione di Gestione Documentale **Web Rainbow**. Grazie a questa innovativa piattaforma applicativa SOA, progettata da CBT, sarà possibile, tramite la gestione delle *business rules* e dei Flussi dei Documenti, facilitare l'integrazione con gli altri sistemi informativi ed ottimizzare l'intera catena dei processi di business. A meno di un anno dall'inizio del progetto, CBT sta completando per Mia Energia una originale soluzione integrata che permetterà di sfruttare i dati ed i documenti inseriti durante le diverse fasi operative per ottimizzare i processi e snellire le complesse procedure aziendali.

Servizi innovativi

SugarCRM è un'applicazione *open source* per il Customer Relationship Management, usata per la gestione di tutte le informazioni relative ai rapporti con i clienti e i contatti.

Ricca di varie funzionalità per la gestione dei processi di business – dalla gestione dei contatti, alla pianificazione delle attività e delle campagne multicanale, fino alle analisi di marketing strategico – SugarCRM è estremamente flessibile e facilmente personalizzabile. Fruibile con un Web browser, grazie anche all'integrazione con Microsoft Outlook, può disporre di molteplici fonti di informazione e consente un rapido accesso ai dati. A sua volta Web Rainbow è il potente motore di una originale soluzione ECM (Enterprise Content Management) ed un vero "hub" per le applicazioni aziendali. Di queste ultime consente l'integrazione e lo scambio dei dati in maniera semplice e flessibile, offrendo – oltre alle funzionalità di gestione dei processi e dei documenti – la capacità di gestione delle *business rules*. Caratteristica necessaria per il continuo adeguamento ad un mondo di business sempre più dinamico.

"La scelta di affidare ad un partner specializzato la gestione dell'infrastruttura tecnologica ed applicativa (full outsourcing) ci ha permesso di concentrarci sul nostro Core Business - afferma Massimiliano Pianigiani - ottenendo significativi risparmi e con un livello di soddisfazione molto elevato da parte di tutta l'azienda".

Vantaggi della soluzione

- Informazioni facilmente accessibili e fruibili dall'intera organizzazione
- Outsourcing completo della piattaforma tecnologica ed applicativa
- Riduzione del ciclo di approvazione delle pratiche
- Costi certi e qualità del servizio garantita (Service Level Agreement)

COSMIC BLUE TEAM Spa

Cosmic Blue Team, presente dal **1980** nel mercato ICT, è capofila di un gruppo di aziende qualificate nella progettazione e realizzazione di servizi e soluzioni ad alto contenuto tecnologico per la Media e Grande Impresa e la P.A.

CBT ha 7 sedi in Italia, oltre 250 addetti ed un fatturato che nel 2009 – anno particolarmente critico per il settore – ha raggiunto **51** Milioni di Euro.

CBT inoltre coordina una rete di oltre 100 Partner su tutto il territorio nazionale, il **CBT Network**, che costituisce uno dei più importanti VAR italiani di sistemi gestionali.

Practice ECM

- Centro di eccellenza fondato nel **1990**
- Oltre **25** persone dedicate
- Oltre **200** clienti attivi



marketing@cbt.it

www.cbt.it



ENTERPRISE CONTENT MANAGEMENT