



## CAVANNA

*Cavanna è un gruppo industriale italiano leader nel settore del packaging, nato in Piemonte, specializzato in sistemi di confezionamento "flowpack", un piccolo incarto che avvolge singolarmente un prodotto o gruppi di prodotti con un film plastico. Tra i vari settori merceologici in cui queste tipologie di confezionamento vengono utilizzate, vi è innanzitutto il comparto food (pasticceria industriale monotipo e assortita, biscotti, cioccolato, prodotti per la prima colazione, snack dolci e salati, sostituti del pane, caffè in cialde per macchine automatiche e semiautomatiche, formaggi porzionati, prodotti surgelati) ma anche il comparto non food, cosmetico e farmaceutico.*

### LA SFIDA DA INTRAPRENDERE

Cavanna, è una realtà leader mondiale nelle soluzioni integrate per il confezionamento Food e Non Food in flowpack. Questa azienda, per le sue caratteristiche, punta sulla Ricerca e lo Sviluppo per l'Innovazione del Prodotto, stando vicina al cliente e supportandolo con soluzioni studiate ad hoc in base alle esigenze. Proprio per questo, CAVANNA aveva espresso la necessità di adottare una soluzione di CRM con un CONFIGURATORE di prodotto tecnico commerciale integrato. Con l'avvio di questo processo di trasformazione, era importante coinvolgere fin da subito i differenti reparti aziendali, curando sia l'aspetto tecnologico e infrastrutturale sia le modalità di lavoro delle persone, dentro e fuori dall'azienda, assicurandosi di dotare la forza vendita, il marketing e il service di una vista d'insieme a 360 gradi sul cliente acquisito o potenziale.

### IL PROGETTO

Il progetto sviluppato da CAVANNA, in collaborazione con MICROSYS, ha l'obiettivo di sostituire le diverse applicazioni presenti in azienda, con una soluzione di CRM integrata con il CONFIGURATORE, il gestionale e il documentale al fine di integrare ed allineare al meglio il patrimonio informativo e mettendo a disposizione informazioni preziose per una corretta ed ottimale gestione dei clienti. Per questo motivo, CAVANNA ha scelto la soluzione Microsoft Dynamics 365 Customer Engagement che con il supporto di Microsys, è stata opportunamente ottimizzata per rispondere agli obiettivi aziendali. Viene quindi avviato un progetto che ha in primis l'obiettivo di integrare il CRM con il CONFIGURATORE per poi arrivare ad avere una piattaforma che riesca a migliorare l'integrazione con le informazioni di Pre-Vendita Tecnica. Si riducono così gli errori, soprattutto quando si tratta di prodotti complessi o estremamente personalizzati e si costruiscono "dialoghi" di configurazione interattivi, avvalendosi di uno strumento multilingua. Dal momento che l'introduzione della nuova soluzione, avrebbe avuto anche degli impatti sul modo di lavorare delle persone e sull'organizzazione del lavoro, si è scelto di gestire le fasi di progettazione con il modello AGILE.

Grazie al supporto di Microsys, il progetto è partito a fine settembre 2016 e nel giro di un anno sono stati raggiunti gli obiettivi che l'azienda si prefiggeva: dotare le vendite di strumenti che facilitino il governo del ciclo di opportunità, ottimizzare il lavoro di proposizione in ambito marketing – minori costi e tempi con maggiore qualità - governare le campagne marketing controllando il ROI delle iniziative, semplificare per il Service l'adozione della soluzione che gestisca il processo post-vendita, ricavandone informazioni che servono ad aumentare la percezione del cliente sulla qualità e valore del servizio e del prodotto CAVANNA.



## I BENEFICI OTTENUTI

Prima di questo progetto, CAVANNA, non aveva una vista completa e dettagliata delle varie fasi di contatto con il cliente. In particolare, questo ha permesso di estendere il sistema a tutta l'area Service integrandolo con l'ERP aziendale, con la conseguente gestione dei ticket e delle opportunità a supporto del business e dell'organizzazione di CAVANNA. L'adozione di questa soluzione ha permesso, infatti, di portare in azienda un nuovo metodo di lavoro strutturato, agevolato dall'integrazione con Outlook e Office, dando inoltre autonomia all'area manager per ridurre i tempi di risposta al cliente, andando a puntare maggiormente l'attenzione laddove ci siano possibilità di successo più concrete. Più in generale, CAVANNA, ha l'obiettivo di continuare a fare crescere ed evolvere questa strategia coinvolgendo tutti i reparti dell'azienda, sempre nella logica di convergenza su un'unica piattaforma tecnologica e performante.

### MICROSYS Srl

Ri-fondata nel 1992, Microsys è una società che offre servizi di consulenza informatica per la System Integration e lo sviluppo di applicazioni per rispondere puntualmente alle esigenze dei clienti.

Vanta una lunga esperienza di 25 anni nelle soluzioni e nei servizi di Microsoft per la produttività aziendale, il business, la gestione delle piattaforme IT in ambito Cloud ed on premise.

Non solo, la divisione Education propone corsi di formazione nell'ambito delle tecnologie Microsoft; il gruppo Licensing supporta le aziende nell'ottimizzazione per l'acquisto delle licenze software.

Il team è composto da collaboratori qualificati, scelti per la loro specializzazione e le competenze. Grazie ai numerosi progetti realizzati per aziende di media e grande dimensione, cross-industry, è riconosciuta dal mercato per la capacità di far sì che l'innovazione digitale diventi una leva per la crescita di ogni impresa.

Un partner affidabile, concreto e flessibile, che non ha paura dell'innovazione: un valore non in sé stesso ma un fattore cruciale per la crescita.

Microsys opera sul territorio nazionale attraverso le due sedi di Milano e Torino.

Per ulteriori informazioni visitare il sito: [www.msys.it](http://www.msys.it)