

## *Il Cliente*



Cicrespi S.p.a. è un'azienda con sede a Liscate (MI) che progetta, produce e integra sistemi per identificazione, tracciabilità e sicurezza di prodotti, processi e percorsi.

Dal 1910, Cicrespi, è un'azienda qualificata, efficiente e dinamica che punta all'innovazione e al costante supporto alla clientela grazie a continui investimenti in ricerca e sviluppo. Cicrespi segue, attraverso più business unit, diverse aree di mercato:

- **Industria:** sistemi per applicazione etichette su prodotti e imballi, sistemi controllo qualità;
- **Brand Implementation:** Brand Management, segnaletica d'Ambiente, Comunicazione Digitale, Esposizione, Messaggi, Insegne;
- **Sicurezza:** documenti, denaro, Identificazione automatica, Anticontraffazione.

## Esigenze

- Migliorare la gestione delle chiamate di assistenza, dei contratti, dell'operatività e dell'efficienza di gestione interna del Back Office, della tracciabilità di attività ed interventi effettuati su macchine e clienti;
- automatizzare il rapportino di intervento tecnico, tracciare le attività svolte sulle macchine, gestire le garanzie ed i contratti;
- avere un sistema veloce e semplice da usare che permetta di ridurre le doppie imputazioni e i dati non corretti oltre ad offrire un servizio più efficace al cliente;
- consentire ai tecnici l'inserimento e la stampa dei rapportini d'intervento quando si trovano presso il cliente, eliminando i rapportini cartacei;
- migliorare l'operatività degli utenti del Servizio di Assistenza Tecnica;
- pianificare e monitorare le attività del reparto tecnico;
- integrare il gestionale basato su AS400 per: clienti, ubicazioni, prodotti, matricole, fatturazione contratti e rapportini e scarico magazzini;
- gestire la documentazione relativa alle macchine;
- avere a disposizione degli strumenti di reportistica e di interrogazione dei dati, facilmente utilizzabili dall'utente.

## Soluzione

La soluzione implementata, costruita su Microsoft Dynamics CRM, utilizza le funzionalità del modulo Customer Service e indirizza i due ambiti principali della Gestione del Servizio di Assistenza Tecnica di Cicrespi: i contratti di manutenzione e la gestione dei rapportini di intervento.

**Contratti di manutenzione:** inserimento Contratto, offerte di contratto e duplicazione; generazione rate; interventi programmati; integrazione AS400 per fatturazione; monitoraggio scadenze garanzie e contratti.

**Rapportini d'intervento:** inserimento rapportini, ricambi e voci di spesa; notifica via e-mail in caso di anomalie sui dati relativi al cliente; integrazione con AS400 per scarico magazzini e fatturazione; stampa rapportino; funzionalità disponibili offline.

**Altre aree/funzionalità implementate hanno riguardato:** gestione account, ubicazioni e blocco commerciale; gestione interlocutori; gestione prodotti, listini; gestione matricole e integrazione con AS400; schede tecniche e manuali macchina (Windows SharePoint Services); calendari tecnici; reporting interventi; multilingua; integrazione con AS400, sia real time che schedulata, in lettura e scrittura.

## Benefici

- Miglioramento dell'operatività;
- Data entry e operazioni controllate nell'inserimento rapportini di intervento;
- Ottimizzazione del carico di lavoro del Servizio di Assistenza Tecnica mediante la pianificazione e il monitoraggio degli interventi e del carico di lavoro del reparto di Back Office (Servizio Assistenza Tecnica) grazie all'inserimento remoto dei rapportini da parte dei tecnici;
- Maggior controllo sulle scadenze delle garanzie e dei contratti di manutenzione e ottimizzazione dei processi di rinnovo dei contratti;
- Reporting integrato e autonomia nell'esecuzione di ricerche sulla base dati e conseguente reportistica associata;
- Autonomia nella gestione del Sistema;
- Autonomia nell'estensione del Sistema, mediante la personalizzazione di Microsoft Dynamics CRM.

## Il Partner

**BRAIN FORCE**

**Microsoft**  
GOLD CERTIFIED

Partner

BRAIN FORCE - Via A. Volta, 16 - 20093 Cologno Monzese (MI) - tel. 02.2544271 - [www.brainforce.it](http://www.brainforce.it)