

CRM & Industria 4.0



L'evoluzione del CRM nel settore industriale:
i flussi di comunicazione nelle attività industriali 4.0



MERCURIO MISURA S.r.l.
CONSULENTI DI DIREZIONE, MARKETING & DIRECT MARKETING

Il mondo industriale italiano, rappresentato per oltre il 90% da piccole e medie imprese, sta conoscendo una fase di ripresa, dopo quasi 10 anni difficili.

La crescita dei volumi produttivi, se da un lato consente di, per così dire, tirare il fiato sulle prospettive a breve e medio termine, dall'altro costringe ad affrontare le nuove necessità organizzative portate dall'evoluzione tecnologica, in parte rappresentate dall'intervento governativo Industria 4.0.



Esiste però un fronte su cui la normativa, che in larga parte rappresenta per le aziende un importante supporto finanziario, non risolve il problema, e riguarda il controllo operativo dei flussi di produzione, considerati nella loro interezza, partendo dalle richieste di offerte fino alla consegna, includendo tutte le attività relazionali di *Customer care*.

La situazione



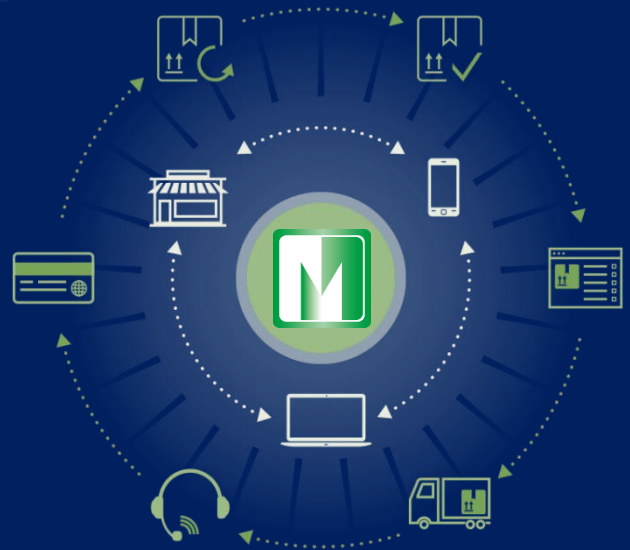
Le industrie che crescono, specie se di dimensioni ridotte, hanno spesso la necessità di affrontare improvvise esigenze di sviluppo organizzativo interno cui, inevitabilmente, non sono preparate. Capita quindi che l'incremento del lavoro, che porta un maggior volume di richieste dai clienti, "inciampi" in una struttura organizzativa e produttiva misurata su esigenze e numeri inferiori.

La conseguenza può essere che la gestione delle pratiche (richieste di offerte, invio dei preventivi, formalizzazione degli ordini, ordinativi ai fornitori, verifica del rispetto dei tempi programmati, sollecito ai diversi attori coinvolti, corretta programmazione delle lavorazioni, etc.) risulti deficitaria rispetto alle effettive esigenze.

La soluzione Mercurio Misura

Il progetto *CRM & Industria 4.0* di Mercurio Misura prevede la creazione di un **servizio dedicato**, che presidi costantemente tutte le funzioni di programmazione e relazione tra clienti, fornitori e produzione.

Un numero telefonico unico (Numero Verde dedicato) che riceva tutte le chiamate, le segnalazioni, le richieste e le lamentele di clienti e fornitori, ed armonizzi tutti i flussi di comunicazione, dando tempestiva comunicazione ai soggetti coinvolti, e preoccupandosi di verificare che tempi e modalità esecutive siano rispettate.



I vantaggi

- Rispetto dei tempi di produzione e consegna
- Sollecito e verifica in caso di ritardi inevitabili
- *Customer care* mirata alla conservazione di una perfetta relazione col cliente (*Customer retention*)
- Possibilità ulteriore di crescita e consolidamento sul mercato

Il percorso verso il successo

La fase di preparazione prevede un'analisi preliminare dello stato organizzativo, mirato all'individuazione di aree di miglioramento e necessità di intervento specifico. Un accurato studio dei flussi tipici delle informazioni, delle fasi tecniche delle lavorazioni, dei criteri di costruzione dei piani operativi e dei programmi di produzione, con i conseguenti tempi di consegna.

In funzione dei dati raccolti viene messo a punto un sistema di controllo e stimolo che presidia tutte le fasi progettuali e produttive, in modo da assicurare la maggiore aderenza possibile ai tempi programmati.



La struttura dedicata ha il compito di tenere sotto controllo costante le fasi delle lavorazioni, intervenendo tempestivamente in caso di ritardo, agendo direttamente sugli attori coinvolti (fornitori, produzione, logistica) con possibilità di escalation in caso di inerzia.

L'attività descritta viene sistematicamente monitorata, permettendo una continua **attività di report**, grazie alla quale è possibile individuare le aree produttive a rischio e suggerire eventuali modifiche o adattamenti organizzativi o strutturali necessari.

Per maggiori informazioni



MERCURIO MISURA S.r.l.
CONSULENTI DI DIREZIONE, MARKETING & DIRECT MARKETING

Via Rosso di San Secondo, 1/3 - 20134 Milano

Tel.: +39.02.27797

www.mercurio-misura.it

relazioniesterne@mercurio-misura.it