

# La vendita di sistemi di riscaldamento, ventilazione e aria condizionata si sposta sul Cloud


**BGE HOME**

I commerciali possono lavorare sia online che offline per generare preventivi accurati

BGE HOME, azienda americana con base nel Maryland, commercializza da decenni impianti di riscaldamento e climatizzazione e fornisce assistenza idraulica ed elettrica. L'azienda è specializzata nell'installazione e nella manutenzione di impianti di riscaldamento e climatizzazione, oltre che nell'assistenza idraulica ed elettrica per offrire un maggiore comfort ai clienti nelle loro case.

## L'opportunità

La divisione vendite HVAC (Heating, Ventilation, and Air Conditioning) di BGE HOME forniva un servizio personale a domicilio che si basava principalmente su documenti cartacei. Il team di vendita lavorava con fogli di calcolo Excel®, stampati e inseriti in raccoglitori. A casa del cliente, i commerciali di BGE HOME presentavano ciò che era disponibile sulla base di questi fogli di calcolo, prendevano gli ordini su carta e li riportavano in ufficio, dove qualcuno li inseriva manualmente nel sistema ERP. L'azienda desiderava implementare un processo online più efficiente che consentisse una presentazione immediata e professionale dei prodotti e servizi offerti.

Keith Brierley-Bowers, Direttore dei Processi Aziendali, incaricato di guidare la ricerca insieme a un team di responsabili commerciali e di professionisti IT, afferma: "Avevamo già selezionato tre strumenti da valutare quando abbiamo incontrato Cincom ad una User Group Conference di Microsoft®. Abbiamo iniziato una conversazione e sono diventati rapidamente il quarto fornitore da esaminare".

### L'obiettivo:

Trasformare un processo cartaceo in un processo online più efficiente e professionale

### La sfida:

- Integrazione con soluzioni CRM di Microsoft nel Cloud
- Funzionalità offline con possibilità di risincronizzazione con i dati online

### La soluzione: Cincom CPQ

### Risultati principali:

- Digitalizzazione delle informazioni di Vendita e di Produzione
- Maggiore tasso di successo nella chiusura di contratti di vendita
- Miglioramento dell'efficienza operativa
- Maggiore precisione degli ordini
- Riduzione degli errori

## La valutazione

Secondo Brierley-Bowers, "Stavamo valutando come un nuovo strumento si sarebbe integrato con il nostro ambiente. Volevamo qualcosa che potesse integrarsi con il nostro CRM Microsoft nel Cloud, il che ci ha portati a eliminare diverse aziende."

"Un altro prerequisito fondamentale era che lo strumento dovesse essere in grado di funzionare offline e quindi di risincronizzarsi con i dati online. Può infatti capitare di trovarsi in una casa in cui la ricezione del segnale è scarsa e pertanto si ha la necessità di lavorare offline."

"Il processo di valutazione e selezione ha richiesto poco più di due mesi. Cincom è salita in cima alla lista perché ha soddisfatto i due prerequisiti sopra citati, ha dato prova di grande reattività, ha presentato delle ottime demo e si è mostrata disponibile a descrivere tecnicamente come le soluzioni proposte avrebbero funzionato per noi. Inoltre, ci ha fornito delle referenze da contattare direttamente e in modo autonomo."

"Oltre a tutto questo, Cincom ha superato i requisiti di stabilità finanziaria che i nostri responsabili legali richiedono sempre per questi progetti. Successivamente, si è trattato semplicemente di valutare le caratteristiche e le funzioni e di sapere se gli specialisti di Cincom erano quelli con cui avremmo potuto lavorare all'implementazione del progetto."

## L'implementazione

Brierley-Bowers prosegue dicendo: "Cincom ci ha aiutato a costruire alcuni degli elementi più importanti della nostra implementazione. Quando sono sorti problemi, come avviene con tutte le implementazioni, Cincom ha lavorato con noi per affrontarli rapidamente in modo da poter rimanere sui binari giusti."

Brierley-Bowers continua: "Una delle cose che apprezzo di Cincom CPQ è che digitalizza le informazioni di cui abbiamo bisogno per la produzione e la vendita. Ciò ci consente di far aumentare l'automatizzazione dei processi in tutta la pipeline."

## Le lezioni apprese

Quello che Brierley-Bowers afferma che farebbe diversamente è dedicare più tempo alla fase di analisi, recuperando e documentando più accuratamente i processi che la rete di vendita utilizzava configurando tramite i form Excel. "I commerciali utilizzavano processi

manuali da così tanto tempo che molte parti del processo esistevano solo nella loro testa. È solo quando abbiamo iniziato a cercare di riprodurre questo processo che abbiamo sentito cose del tipo, 'Ecco, noi facciamo 12 cose diverse con questa casella, anche se a questa casella in realtà dovrebbe corrispondere una sola cosa.' Quando abbiamo fornito a Cincom i form utilizzati, si sono ad esempio trovati ad esaminare documenti con 20 caselle, da cui hanno supposto di dover ricavare 20 elementi di dati.' Ebbene, questo valore si è trasformato negli attuali 75 elementi di dati."

## I risultati

"Cincom CPQ sta avendo un impatto fortemente positivo sulle nostre vendite, sul supporto alle vendite e sui nostri team di assistenza all'installazione. Per esempio, l'inserimento di nuovi commerciali è diventato estremamente più semplice, perché molte delle regole che prima dovevano essere apprese e ricordate sono ora incorporate nell'applicazione. I nostri commerciali senior apprezzano molto il fatto di poter portare con sé un tablet anziché un faldone pieno di moduli cartacei quando entrano in una casa. Questa presentazione più professionale sembra avere un impatto positivo anche sui nostri clienti."

## Piani futuri

BGE HOME ha in programma di espandere l'uso di Cincom CPQ ai commerciali dei servizi d'installazione e di assistenza.



Brierley-Bowers conclude: "Cincom CPQ è uno strumento solido che si integra facilmente con le soluzioni CRM di Microsoft e offre molte funzionalità."

*"Non stiamo incontrando le complicazioni che abbiamo sperimentato con altri fornitori software."*

*- Keith Brierley-Bowers*

"È stato fantastico lavorare con Cincom. Sono professionisti molto competenti ed esperti che hanno a cuore il nostro successo. Volevano davvero che lo strumento funzionasse come noi ci aspettavamo. Sono stati molto pazienti come dovrebbero essere tutti i consulenti."

"Nel complesso, la nostra esperienza d'implementazione è stata eccezionale e sicuramente rifarei questa scelta."



Per maggiori informazioni, inviate una email a [infoeurope@cincom.com](mailto:infoeurope@cincom.com), chiamate il numero +39 011 51 54 711 o visitate il sito [www.cincom.com](http://www.cincom.com)

Cincom e il logo Quadrant sono marchi registrati di Cincom Systems, Inc. Tutti gli altri marchi sono di proprietà delle rispettive aziende.

© 2018 Cincom Systems, Inc. Printed in U.S.A. Tutti i diritti riservati.

FORM CPQIT1704058 01/18