
CASE STUDY GREEN BOX

Intervista con Caterina Spiandorello, Continuous Improvement Manager e Titolare di Green Box



Caterina Spiandorello,
*Continuous Improvement Manager
di Green Box*

<http://www.greenbox.it>



In questo Case Study intervisteremo Caterina Spiandorello, che racconterà come Green Box ha ottenuto benefici dalla soluzione Pivotal.

Qual è il contesto in cui opera Green Box?

GreenBox nasce nel 1991 da professionisti del settore con esperienza in storiche aziende del distretto. Sin dall'inizio, l'obiettivo è stato servire il settore industriale progettando e realizzando e installando **macchine e impianti per la refrigerazione e termoregolazione di processi industriali**. Il settore di riferimento è quello della **produzione e trasformazione delle materie plastiche** al quale è destinato il 90% della produzione.

Qual è l'elemento che vi contraddistingue?

Le macchine di Greenbox si differenziano dalle macchine per il condizionamento con le quali condividono la tecnologia di fondo, perché dalle prime fasi progettuali fino al collaudo seguono **requisiti specifici di un ambiente produttivo industriale** con criteri fondamentali quali: il **risparmio energetico** valutato alle condizioni specifiche dei nostri clienti, **l'affidabilità nel tempo**, senza richiedere continui interventi di manutenzione, **l'estrema facilità d'uso** personalizzata e **un'ottima accessibilità a tutti i componenti** per permettere una veloce manutenzione e una modularità nell'installazione che garantisca al cliente una semplice scalabilità del proprio impianto.

Quali sono gli obiettivi che vi siete posti nell'introdurre la soluzione Pivotal?

La soluzione **Pivotal** si colloca all'interno di un più ampio progetto, sempre gestito dal Gruppo CDM, mirato ad **uniformare e razionalizzare l'utilizzo di strumenti informatici in azienda**. L'introduzione di Pivotal ha l'obiettivo di **efficientare** sia il **processo di gestione dell'ordine** che e la **rilevazione dei dati**.

Ci può descrivere brevemente la soluzione?

Per quanto riguarda i prodotti utilizzati si è partiti dalla selezione della soluzione **Pivotal CRM** integrata dal **configuratore commerciale** ed interconnessa sia con il sistema gestionale di **Infor In** che con il **PDM** già esistente in azienda.

Che peso ha per voi il processo di gestione dell'ordine e quali esigenze avevate?

Per noi è uno dei processi principali in quanto impatta su molti processi ad esso correlati. La nostra esigenza era una **riduzione dei costi di gestione** ed una corretta e puntuale rilevazione dei dati anche in **real time**.

Quali sono le caratteristiche delle vostre offerte commerciali?

In Green Box il 70 per cento circa delle vendite è gestita direttamente da commerciali interni, dato **l'elevato contenuto tecnico** delle relazioni tra Green Box e i suoi clienti, che richiedono una consulenza impiantistica e una redazione della **soluzione commerciale personalizzata**.

Quali sono i principali benefici che avete avuto introducendo la soluzione Configuratore Pivotal?

Con la soluzione proposta da Pivotal è stato possibile impostare un processo guidato per la descrizione delle caratteristiche tecniche e delle macchine da ordinare alla produzione; ciò garantisce **la completezza e la fattibilità delle proposte commerciali** senza sacrificare la flessibilità nella comunicazione tra i reparti commerciale, tecnico e produttivo.

Vi capita mai di dover fare offerte non standard o speciali?

Si. Spesso ci richiedono macchine con caratteristiche dedicate al cliente di destinazione; grazie al **collegamento tra il CRM e il PDM**, l'ufficio commerciale può inoltrare in modo formale e tracciabile una richiesta di fattibilità per i progetti speciali, che sono abbastanza frequenti, all'ufficio tecnico.

Quali altri benefici avete avuto nell'introduzione della soluzione completa Pivotal (CRM e Configuratore Commerciale)?

La redazione dell'**offerta commerciale è stata standardizzata**. **Pivotal CRM** si occupa di completare le descrizioni tecniche, le condizioni di vendita e l'elenco delle voci nell'offerta garantendo uniformità, qualità e controllo dei contenuti delle offerte. Nelle trattative, ogni fase e i contatti con i clienti, possono essere monitorati e condivisi dall'ufficio commerciale.

E quale è stato l'impatto sull'Ufficio Tecnico?

Fino ad ora molte delle risorse di progettazione, quindi i disegnatori e i tecnici, erano impegnate nello sviluppo di commesse, anche commesse standard e ripetitive; con la gestione che è stata implementata, invece, le commesse standard e ripetitive vengono **filtrate a monte da un configuratore commerciale** e questo permette innanzitutto di evadere le commesse standard con **tempistiche migliori e più efficienti** e dall'altro permette di **avere più risorse a disposizione per la ricerca e sviluppo** di nuovi prodotti.
