CASE STUDY NOVOTEX ITALIANA - CRM

Novotex Italiana S.p.A. è parte del gruppo COIM ed opera nel mercato mondiale dei tessuti tecnici dal 1970. Oggi si colloca tra i leader del settore e produce e vende in tutto il mondo resine poliuretaniche, additivi, lacche, dispersioni pigmentarie e TPU Film per l'industria dei tessuti spalmati e laminati.

Con l'introduzione dell'applicazione CRM abbiamo raggiunto l'obiettivo di centralizzare, snellire ed uniformare le informazioni aziendali, la loro coordinazione e condivisione per una gestione più efficace del business, per migliorare la customer satisfaction, le campagne di Marketing, acquisire nuovi clienti, gestire le opportunità, il mercato e migliorare la brand reputation.
Il CRM costituisce il centro focale di un progetto più ampio di ottimizzazione dei processi introducendo un nuovo e moderno paradigma "collaborativo".
Daniele Vecchio
IT Manager

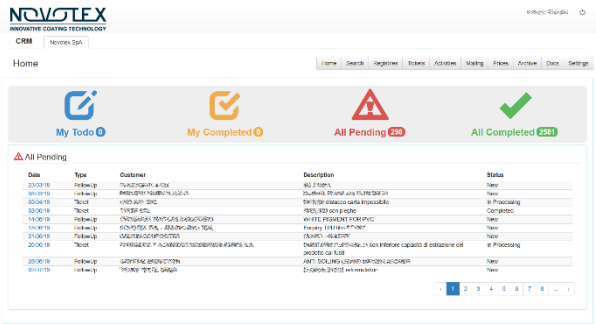
Il Progetto

Nel 2016 Novotex Italiana S.p.A. ha chiesto il supporto di Digiway nella riorganizzazione del flusso informativo aziendale relativo al suo portfolio clienti/mercati.

Tale riorganizzazione prevedeva il coinvolgimento delle varie figure professionali (Direzione, personale commerciale, responsabili prodotto, tecnici di laboratorio ed operativi interni), rispettando la visibilità dei relativi portafogli cliente/mercati e mantenendo la netta separazione tra gli ambienti delle diverse aziende.

La Soluzione

Digiway ha proposto a Novotex la realizzazione di un CRM completamente personalizzato, onde evitare i limiti imposti da soluzioni preconfezionate e per meglio adattarsi alle necessità del cliente, basato sull'infrastruttura *HCL Domino™*, già presente in azienda.



La soluzione ha comportato una prima fase di integrazione dei dati presenti nel sistema ERP aziendale mediante un apposito tool di Digiway (*Digiway Data Mover*) che consente la sincronizzazione della base dati: Clienti, Fornitori, Prodotti, Fatture / Spedizioni e Portafogli clienti.

Attorno a questo modulo core, sono stati successivamente costruiti i vari moduli di cui si compone attualmente il CRM:

- Reclami: sistema di trouble ticketing per la gestione dei reclami da parte dei clienti.
- Attività Cliente: gestione appuntamenti e visite eseguite soprattutto dal personale commerciale.
- Listini Vendita: elenco dei listini prezzi dei prodotti con personalizzazione cliente.
- Mailing List: creazione e programmazione invio di newsletter personalizzate.
- Archivio Posta: repository centralizzato delle mail relative ai client.