BAXI

9 milioni di caldaie prodotte dagli anni 70 ad oggi e una capacità produttiva di **500.000** pezzi all'anno: con questi numeri Baxi Spa occupa senza dubbio **un ruolo di rilievo** nel mercato italiano ed estero **nel settore del riscaldamento**.

La storia di Baxi affonda le sue radici in tempi lontani. Era infatti il 1925 l'anno in cui nascevano le Smalterie Metallurgiche Venete per volontà di una famiglia tedesca, la Westen, che vide nella produzione di vasche da bagno e scaldacqua elettrici smaltati un'opportunità di business.

Alla fine degli anni 70 arrivava la svolta: con la diffusione del gas a livello domestico, la società si trasformava in **una delle prime realtà produttive di caldaie murali a gas** sviluppando il suo ramo di attività legato all'ambito del riscaldamento.

Dopo aver consolidato la sua presenza sul territorio nazionale, negli anni 80, l'azienda si rivolgeva al mercato estero per poi entrare nel 1999 nel gruppo inglese **BAXI GROUP**, leader in Europa nel settore riscaldamento. A coronamento poi della sua espansione, dieci anni dopo, e grazie all'unione con De Dietrich Remeha Group, Baxi Group entrava a far parte di BDR Thermea.

La sede produttiva di Baxi rappresenta oggi **il più grande stabilimento europeo del settore** e la sua crescita è costante e continua. Recenti infatti le dichiarazioni del management aziendale sulla volontà di rafforzare i propri risultati sui mercati principali di **Italia, Cina, Russia e Unione Europea** e di adottare in azienda gli elementi **dell'Industria 4.0**.

La sfida

Un'azienda con queste ambizioni e con una forte volontà di sviluppo, non poteva non sentire la forte necessità di **utilizzare una soluzione CRM che garantisse velocità e puntualità nel soddisfare le richieste e i bisogni dei propri clienti**. Con questi obiettivi la Corporate ha deciso di adottare il CRM Dynamics di Microsoft.

Per la sede italiana era importante non rinunciare alla propria autonomia e a quanto realizzato in precedenza, quindi **l'integrazione del CRM con il sistema presente in azienda era un obiettivo primario**.

Tuttavia l'infrastruttura in essere risultava troppo customizzata e quindi troppo legata al susseguirsi di nuove versioni e aggiornamenti delle singole componenti. Era necessario ricorrere a una soluzione standard senza rinunciare comunque alla personalizzazione degli strumenti aziendali.

"Conosciamo la realtà aziendale di Baxi da molti anni" dichiara Douglas Sivieri, Presidente di ITCore Spa. *"Il passaggio ad una infrastruttura più articolata e al contempo più fluida era necessaria per garantire all'azienda una competitività sempre più indispensabile nell'attuale mercato in continua evoluzione".*

Le soluzioni adottate

La risposta alle necessità di Baxi era l'integrazione del CRM con il contact center Genesys. ITCore ha quindi proposto **l'aggiornamento della piattaforma** e la sostituzione della barra personalizzata con l'applicazione **Workspace Desktop Edition (WDE)**.

Grazie all'attivazione di un connettore (il **WDE Connector** di Genesys) per CRM Dynamics, dalla barra web (WDE) si passa al CRM trasferendo tutte le informazioni di contatto e di contesto.

L'adozione del WDE ha permesso di mantenere un alto livello di personalizzazione e garantire un servizio più puntuale ed efficiente alla clientela, riducendo, d'altro canto, il costo dell'integrazione con il CRM.

Grazie al connettore WDE, ad ogni chiamata vengono subito associati i dati del cliente consentendo al personale di servizio e di vendita di avere immediatamente a disposizione tutte le informazioni necessarie a gestire in modo efficiente ogni tipo di richiesta.

I benefici per l'azienda

Il progetto realizzato da ITCore ha permesso a Baxi di beneficiare dell'adozione di una soluzione CRM standard senza rinunciare alla personalizzazione degli strumenti di lavoro che aveva utilizzato in precedenza.

In questo modo è stata garantita una continuità dei servizi unitamente ad una **gestione più efficace dei contatti e la raccolta di maggiori e più approfondite informazioni a garanzia di un servizio più efficiente.**

"La soddisfazione dei nostri clienti è il nostro obiettivo primario, per questo la ricerca di efficienza e efficacia nell'erogare i nostri servizi è fondamentale" afferma Flavio Dalla Zanna, IT Director di Baxi. *"Oggi, grazie al progetto realizzato in collaborazione con ITCore, possiamo garantire ai nostri utenti maggior velocità e semplicità di supporto".*