

Make in Italy: l'eccellenza italiana trionfa grazie all'innovazione

Microsoft Dynamics supporta il percorso di crescita e internazionalizzazione delle aziende italiane del mondo Fashion, Food e Manufacturing.

Nuove funzionalità e un'offerta ERP e CRM in costante evoluzione per rispondere alle esigenze di aziende di qualsiasi dimensione e settore.

Milano, 12 giugno 2014 – Microsoft Dynamics celebra l'essenza del Made in Italy con "Make in Italy", un evento per valorizzare le eccellenze italiane in ambito **Fashion, Food e Manufacturing**, in scena oggi presso Eataly Milano Smeraldo. A confronto i rappresentanti di alcune aziende che nell'innovazione tecnologica, e in particolare in **ERP e CRM**, hanno trovato un valido alleato per tenere alta la bandiera del Made in Italy in tutto il mondo: **Canali, Damiani, Fratelli Rossetti, Generale Conserve (Asdomar), SIPA (Bindi), Mapei e Parcol**. Un'occasione per fare anche il punto sulla strategia Dynamics a supporto di aziende di qualsiasi settore e dimensione e per annunciare alcune **nuove funzionalità** volte ad ottimizzare la customer experience e a supportare i professionisti delle vendite, del marketing e del customer care.

"Il successo dell'export rappresenta la capacità di resistenza alla crisi di molte imprese italiane, che hanno puntato anche sul digitale per continuare a competere sul mercato nazionale e internazionale. La capacità di utilizzare la tecnologia al servizio del business rappresenta una leva strategica di crescita e internazionalizzazione e sistemi gestionali e CRM possono giocare un ruolo chiave in questo senso per aiutare le aziende del Made in Italy a difendere il proprio vantaggio competitivo, ottimizzando l'efficienza dei processi e migliorando l'efficacia verso i clienti. Nella nostra visione non esiste una soluzione unica, ma occorre dar vita a progetti d'innovazione in grado di valorizzare l'unicità delle imprese e d'integrarsi con l'organizzazione. Con le soluzioni Dynamics e con il nostro ecosistema di Partner, intendiamo accompagnare aziende di qualsiasi dimensione e settore in un percorso di crescita oltre i confini nazionali, puntando su modelli flessibili, su applicazioni incentrate sulle persone e sui trend del cloud, della mobility e del social. Abbiamo orientato i nostri sforzi di sviluppo su ciò che serve alle aziende per offrire una customer experience eccellente e abbiamo ridisegnato l'usabilità delle nostre soluzioni e progettato nuove funzionalità", ha dichiarato **Giovanni Stefano**, Direttore Dynamics di Microsoft Italia

In questa direzione si colloca l'evoluzione dell'offerta Microsoft Dynamics, che comprende soluzioni mirate per le esigenze di imprese di piccole, medie o grandi dimensioni e che oggi conta **375.000 clienti e 5,5 milioni di utenti in tutto il mondo**.

L'offerta **CRM** si arricchisce con la disponibilità di **Dynamics CRM 2013 "Spring Edition"**, che offre una user experience intuitiva e nuove funzionalità in ambito marketing, customer care e social listening, integrate con le principali applicazioni di produttività Microsoft Office 365, Yammer, Lync, Skype, SharePoint e Power BI for Office 365. Con **Microsoft Social Listening** i professionisti di vendite/marketing/servizi possono esplorare facilmente le conversazioni sui social per ottenere una visione real-time su prodotti e competition. Con **Microsoft Dynamics Marketing** è possibile pianificare meglio le campagne, generare lead qualificati e misurare il ritorno sull'investimento. Grazie alla recente acquisizione di **Parature** per il customer engagement e alle funzionalità multicanale dello **Unified Service Desk**, anche gli addetti al customer care possono ottenere notevoli benefici. Le **app su Windows, Windows Phone, iOS e Android** consentono inoltre di essere produttivi ovunque e in qualunque momento. Il **modello on premise e sulla cloud** abilita infine una maggiore flessibilità e **Dynamics CRM**

Online è ancora più sicuro, in conformità con gli elevati standard per la privacy imposti dai regolamenti europei, essendo attualmente la prima e l'unica piattaforma CRM a ottenere l'approvazione dall'Unione Europea dei criteri definiti dall'*Article 29 Working Party*.

Anche l'offerta **ERP** è in costante evoluzione per rispondere alle esigenze del mercato e il nuovo **Microsoft Dynamics AX 2012 R3** introduce un framework di app e servizi end-to-end per consentire alle aziende di sviluppare applicazioni per scenari specifici e dispositivi mobili in grado di connettersi in modo facile e sicuro al gestionale. Inoltre per rispondere alle necessità di clienti che operano in realtà in continua evoluzione, Microsoft Dynamics AX 2012 R3 è disponibile anche in **modalità cloud su Microsoft Azure** tramite infrastruttura IaaS. Anche **Microsoft Dynamics NAV**, che risponde in modo più puntuale alle esigenze delle PMI, è **disponibile in cloud attraverso Microsoft Azure**. Inoltre l'ultima release Microsoft Dynamics NAV 2013 R2 può girare all'interno di un portale aziendale Office 365, facilitando la condivisione dei documenti e la collaborazione ed è dotata di una nuova interfaccia Web client e Windows client per rendere ancora più semplice la navigazione.

FASHION

Sistemi gestionali e CRM possono rappresentare dei validi alleati per un mondo complesso, ma affascinante, come quello del **Fashion**, caratterizzato dalla stagionalità delle collezioni, da un ciclo di vita dei prodotti accelerato, dalla multicanalità e dall'internazionalizzazione. Un mercato per cui la tecnologia può giocare un ruolo chiave per consentire alle aziende del Made in Italy di competere con successo puntando su qualità dei prodotti, gestione ottimale dei processi e presidio della relazione con i consumatori.

Interessante il caso di **CANALI**, dal 1934 specialista in capi sartoriali maschili di lusso, che ha intrapreso un progetto di rinnovamento dei sistemi IT per semplificare la **gestione delle reti di vendita e distribuzione in Asia e USA** e per realizzare una **struttura d'impresa connessa** che, attraverso un sistema gestionale avanzato, garantisce la gestione di tutti i processi del Gruppo e dei siti produttivi italiani, dal Finance alle Operation, dal Sales al Controlling. L'espansione del business a livello internazionale ha, infatti, richiesto la creazione di un'infrastruttura informatica più avanzata in grado di rispondere in tempo reale alle sollecitazioni del mercato e, grazie alla consulenza dei Partner **Capgemini** e **DataFashion**, è stata adottata un'architettura applicativa basata su **Microsoft Dynamics AX e CRM**. La soluzione permette a Canali di mettere in relazione le attività Finance e Retail delle filiali estere, dove le sedi sono collegate con punti vendita, outlet e showroom. La vocazione internazionale di Canali si riflette anche sul nuovo sistema Finance e Controlling, strutturato secondo le necessità di un'azienda esportatrice.

"Grazie alla nuova infrastruttura basata su Dynamics AX e CRM, è stato possibile integrare tutti i processi ERP, CRM, Retail e di Business Intelligence, in modo da semplificare la gestione delle reti di vendita e di distribuzione in mercati strategici quali Asia e Stati Uniti per poi proseguire in Europa. L'innovazione ci ha consentito di essere più agili per rispondere in modo più puntuale alle esigenze del mercato e raggiungere i nostri obiettivi di business - un aspetto fondamentale per continuare a veicolare con successo il valore del Made in Italy nel mondo", ha affermato **Canali**.

Interessante in ambito Fashion anche l'esperienza di **DAMIANI**, storica azienda del 1924 leader nella produzione di gioielli e orologi di alta gamma, che, a partire dall'esigenza di **razionalizzare le anagrafiche clienti per migliorare il livello d'integrazione** e di **acquisire una visione customer centric per gestire efficacemente le leve di marketing** con una base informativa condivisa, ha deciso di implementare **Microsoft Dynamics CRM**, grazie al supporto del partner **NTT Sight**. Il CRM, i sistemi Retail e i sistemi che gestiscono le polizze sono stati integrati; le campagne vengono gestite in modo più efficace attraverso clusterizzazione e monitoraggio delle newsletter; gli strumenti di analisi inclusi nella piattaforma Dynamics CRM consentono di valutare dati e attività; una gestione più integrata delle schede cliente permette di migliorare la gestione del ciclo di vita della clientela.

"Siamo uno dei pochi marchi del Made-in-Italy di rilevanza internazionale che non appartiene a nessun gruppo e ciò ci permette una maggiore flessibilità e ci garantisce la capacità di essere più tailor-made. Dynamics CRM non è che l'espressione massima e il corollario di questa visione customer-centric, garantita attraverso il presidio di tutti i touch-point con cui dialogare con i nostri consumatori 'always on'. L'accessibilità della tecnologia Microsoft, unita alla forte volontà della Famiglia Damiani di cavalcare le opportunità di un sistema di CRM integrato e seamless off e on-line, ci stanno permettendo di creare un

*progetto pionieristico e per certi versi visionario nell'industry dell'Hard-Luxury", ha dichiarato **Francesco Giovagnoni**, Worldwide Marketing Communication and PR Director, Damiani.*

Esperienza di rilievo nel settore Fashion è anche quella di **FRATELLI ROSSETTI**, realtà di riferimento in Italia e nel mondo per la calzatura di lusso, che per **migliorare il controllo e uniformare i processi aziendali** ha adottato **Microsoft Dynamics NAV** integrando molteplici processi in un unico ERP internazionale con l'aiuto del Partner **NTTAgic**. Oltre alle **funzioni contabili di base**, sono state implementate **estensioni per la gestione della contabilità analitica e l'utilizzo del sistema di controllo di gestione**, che consentono di gestire simulazioni, competenze e risconti, cost driving, advanced budgeting, riconciliazione bancaria, tesoreria, e sono state inoltre adottate **estensioni per la gestione delle provvigioni**, grazie a cui è possibile elaborare dati derivati dall'incrocio di voci quali agente, articolo, cliente, periodo, sconto, regione, con importi fissi e variabili.

*"Abbiamo scelto di integrare i nostri processi di business con Microsoft Dynamics NAV, perché cercavamo un ERP potente e internazionale che fosse anche semplice e veloce da implementare. Con Dynamics NAV abbiamo integrato in un unico gestionale molteplici processi, prima affidati ai singoli utenti, ottenendo un miglior controllo di gestione dell'azienda, una condivisione più rapida dei dati e una maggiore capacità decisionale", ha dichiarato **Luca Rossetti**, Amministratore Delegato, Fratelli Rossetti.*

FOOD

Il mercato del **Food** è estremamente importante per l'economia nazionale dal momento che oltre a dar voce al Made-in-Italy nel mondo è l'unica industria ad essere cresciuta in Italia tra il 2010 e il 2013 (ISTAT). Si tratta anche in questo caso di un settore molto complesso dove ogni aspetto deve essere gestito con cura: ritmi, scadenze, tipologie di produzione, rapporti con i fornitori, con il sistema normativo, con i controlli sanitari, con i canali distributivi. La competizione è serrata sia per proporre i prodotti nei diversi canali (HoReCa, GDO...), sia per arrivare a conquistare un consumatore sempre più volubile. ERP e CRM possono ottimizzare i processi per una gestione ottimale delle molteplici variabili della filiera e per migliorare la relazione con i distributori e con i consumatori finali.

Significativo il caso di **GENERALE CONSERVE**, attiva nel mercato della produzione di tonno, sgombri, salmone e altri prodotti ittici in scatola con brand di primo piano come **ASDOMAR**, che ha adottato **Microsoft Dynamics NAV**, in collaborazione con il partner **EOS Solutions**, con l'obiettivo di **gestire in modo integrato le varie aree aziendali e aiutare le vendite nei rapporti con la GDO** grazie a un sistema di controllo di gestione in grado di dare tempestivamente risposte sulla marginalità. Dynamics NAV con la verticalizzazione FoodVision dispone di moduli pensati per le PMI del settore alimentare (GDO, EMA-controllo di gestione, logistica e produzione) e ha consentito di collegare in modo flessibile lo stabilimento di produzione in Sardegna con il resto dell'azienda.

*"Con il nuovo gestionale è possibile servire il cliente in tempi rapidi, mantenendo un corretto rapporto costo/prestazioni. Inoltre può essere ora realizzata una migliore analisi delle vendite e della redditività e ciò consente di avere una visione d'insieme più precisa e di reagire più prontamente ai mutamenti del mercato. La centralizzazione delle informazioni e la possibilità di godere di una lettura dei dati focalizzata è un aspetto strategico, per esempio il conto economico è visualizzabile per cliente, per prodotto, per sito produttivo, a seconda delle necessità", ha dichiarato **Raffaella Epidendio**, Responsabile controllo di gestione, Generale Conserve.*

Altra esperienza d'interesse in ambito Food è quella di **BINDI (SIPA - Società Italiana Prodotti Alimentari)**, azienda innovativa affermata nella ristorazione di tutto il Mondo, che dopo essersi dotata negli anni di un sistema gestionale su misura, ha avuto la necessità di farlo evolvere verso un ERP dinamico e trasversale in grado di **operare in modo più integrato** per disporre di una **reportistica più avanzata**, anche in connessione con il nuovo sistema informatico di produzione MES, e per offrire **maggiore autonomia agli utenti**. Grazie al supporto del partner **Capgemini**, l'azienda ha adottato **Microsoft Dynamics AX**, un ERP internazionale con verticalizzazioni specifiche per l'alimentare, che, in particolare, ha coperto le aree relative ai cicli commerciali complessi, alla gestione di reti di vendita eterogenee, alla logistica interna e distributiva, ai costi di trasporto, alla produzione, alla gestione del laboratorio e della qualità.

"Microsoft Dynamics AX si pone al centro di un complesso sistema informatico-gestionale, con interfacce verso sistemi esterni di wms, mes, gestione negozi, gestione vendite, tentata vendita e prevendita, clienti e

GDO, per i quali sono operativi circa 60 flussi informativi. Il sistema è live dal giugno 2013, con tutti i processi aziendali attivi fin dal primo giorno e circa 120 utenti contemporanei. Il progetto ha coinvolto tutte le aree aziendali, segnando il passaggio da una logica funzionale a una logica di processo e ha permesso una migliore condivisione delle informazioni”, ha commentato **Paolo Barbàra**, Direttore dei Sistemi Informativi, SIPA.

MANUFACTURING

Nonostante il delicato momento socio-economico che ha visto il tessuto produttivo italiano in difficoltà, alcune imprese industriali hanno aumentato il fatturato totale incrementando le vendite in parte sul mercato interno, ma principalmente sul mercato estero, e tra i settori vincenti, ne emerge un altro del Made-in-Italy, ovvero il **manufacturing**, la fabbricazione di macchinari e attrezzature. La riduzione dei costi, il miglioramento qualitativo, l’ampliamento della gamma e il contenimento dei prezzi e dei margini rappresentano gli orientamenti che le imprese manifatturiere hanno scelto a difesa della propria competitività, oltre a puntare sull’internazionalizzazione. La tecnologia si dimostra un valido alleato per ciascuna di queste strategie.

Interessante il caso di **MAPEI**, maggior produttore mondiale di adesivi e prodotti chimici per l’edilizia fondato nel 1937 a Milano, che ha scelto di adottare **Microsoft Dynamics CRM** proprio a supporto dell’internazionalizzazione per **offrire alla forza vendite informazioni statistiche su ordinato ed evaso in maniera puntuale** e per **supportarla nella pianificazione giornaliera** delle proprie attività con reportistica integrata.

“Microsoft Dynamics CRM è stato scelto per la capacità di adattarsi alle nostre esigenze di business, per l’usabilità e per la scalabilità. Grazie al nuovo sistema siamo in grado di veicolare quotidianamente informazioni strategiche alla forza vendita e possiamo fare affidamento su una reportistica compilata in tempo reale dall’agente di vendita. Ciò ha consentito di ottimizzare la condivisione di informazioni e di accelerare la risoluzione di eventuali problematiche. Grazie a un modulo integrato con il CRM è stato inoltre automatizzato il processo d’ordine e ciò ha permesso di liberare dall’operatività il personale commerciale che può essere più orientato al cliente e approcciarsi al mercato in maniera più proattiva”, ha dichiarato **Raffaele Gerbi**, IT Corporate e-business manager, Mapei.

Significativo anche il caso di **PARCOL**, PMI italiana che opera nel settore delle valvole per impianti tecnologici, che ha scelto di adottare, insieme al partner **EOS Solutions**, **Microsoft Dynamics NAV** con il verticale Engineering, dedicato alle aziende che operano su commessa, ottenendo notevoli benefici **a supporto del proprio percorso di crescita anche in una dimensione internazionale**.

“La costruzione di un nuovo stabilimento in Cina ha reso utile puntare su un sistema di gestione e comunicazione integrato, con l’obiettivo di rendere le informazioni aziendali fruibili da tutti nel mondo. Optando per una soluzione user-friendly, semplice da integrare con i sistemi IT presenti in azienda, e in grado di ospitare facilmente tutta la documentazione necessaria, abbiamo scelto Microsoft Dynamics NAV. Ora la navigazione tra i dati è semplice e la gestione della produzione permette di avere un quadro della situazione più attento. Inoltre lo sviluppo di nuove applicazioni è rapido e si può fare subito affidamento su soluzioni multilingua, sicure e perfettamente integrate nell’ERP”, ha affermato **Gianpiero Grisetti**, Organization & Systems Manager, Parcol.

Ulteriori informazioni sulle soluzioni Microsoft Dynamics e su altri casi di successo italiani sono disponibili al seguente indirizzo: <http://www.microsoft.com/it-it/dynamics/default.aspx>

Microsoft Dynamics

In ogni azienda di successo le persone hanno un ruolo chiave, poiché permettono la realizzazione concreta dei progetti. Microsoft Dynamics crea soluzioni aziendali moderne e dotate di strumenti intuitivi, grazie ai quali gli individui sono in grado di operare in modo ottimale. Le nostre applicazioni aziendali, proattive, di semplice utilizzo e conformi alle modalità di lavoro di persone e sistemi, consentono alle aziende un’implementazione rapida per essere lungimiranti e all’avanguardia in un mondo in costante evoluzione.

Microsoft

Fondata nel 1975, Microsoft è leader mondiale nel software, nei servizi e nelle tecnologie Internet per la gestione delle informazioni di persone e aziende. Offre una gamma completa di prodotti e servizi per consentire a tutti di migliorare, grazie al software, i risultati delle proprie attività - in ogni momento, in ogni luogo e con qualsiasi dispositivo. Ogni informazione relativa a Microsoft è disponibile al sito <http://www.microsoft.com/italy/>.

Nota per i redattori: per ulteriori informazioni, notizie e punti di vista di Microsoft, visitare il Microsoft News Center all'indirizzo <http://www.microsoft.com/news>. I collegamenti Web, i numeri di telefono e i titoli risultavano corretti al momento della pubblicazione, ma potrebbero essere stati modificati. Per ulteriore assistenza, giornalisti e analisti possono contattare il Rapid Response Team di Microsoft o altri contatti appropriati elencati all'indirizzo <http://www.microsoft.com/news/contactpr.msp>.

Questi riferimenti sono riservati esclusivamente alla stampa:

Microsoft

Roberta Bertolotti

Pubbliche Relazioni

www.microsoft.com/italy/stampa

e-mail msstampa@microsoft.com

Burson-Marsteller

Cristina Gobbo

cristina.gobbo@bm.com

Tel 02/72143543

Questi riferimenti sono dedicati ai Clienti Microsoft:

Microsoft

Servizio Clienti

Tel 02/38591444

e-mail infoita@microsoft.com