

# IL GRUPPO CIMBALI SCEGLIE ICM.S

## VIDEO TRANSCRIPT

Gruppo Cimbali da 110 anni, dal 1912 ha fatto la storia del caffè espresso, l'ha fatta in Italia ma poi in tutto il mondo tant'è vero che oggi Gruppo Cimbali è presente in oltre 100 paesi del mondo, questo grazie ai nostri tre stabilimenti produttivi tutti basati in Italia che congiuntamente producono oltre 200 macchine al giorno.

Di solito le nostre macchine si vedono nei bar, nei ristoranti, quello che tradizionalmente chiamiamo il canale Ho.Re.Ca, in verità però negli ultimi anni il caffè si è consumato molto di più anche a casa, questo ha portato Gruppo Cimbali a decidere di entrare in questo segmento e ci siamo entrati con un prodotto esclusivo di alta gamma molto speciale.

Faemina è stata una sfida prima di tutto organizzativa e produttiva e quindi in un prodotto molto piccolo in un prodotto da casa abbinare le prestazioni professionali con un design che noi definiamo "lifestyle".

Faemina è una sfida anche dal punto di vista marketing, comunicazione e commerciale tant'è vero che per massimizzare la visibilità, la penetrazione commerciale del prodotto abbiamo anche deciso di aprire un canale e-commerce.

E-commerce per noi era qualcosa di sostanzialmente nuovo, Gruppo Cimbali storicamente lavora con una diffusa rete di distributori e concessionari, sono oltre 700 nel mondo, e poi direttamente invece con alcuni grandi clienti. Ci siamo confrontati con ICM.S, parte di Accenture, ICM.S è un nostro partner per implementazioni di soluzioni gestionali tipicamente basate su piattaforma SAP.

SAP è il sistema ERP di Gruppo Cimbali da molti anni ormai, con SAP gestiamo oggi gran parte dei processi aziendali, con i nostri clienti la relazione non è puramente commerciale quindi non si limita alla vendita della macchina erano dell'attrezzatura, la componente servizio assume sempre una maggiore importanza, quello che volevamo fare era portare questa attitudine proprio anche nel mondo Home e quindi portarla al cliente Faemina.

Volevamo una piattaforma con cui governare l'intera Customer Experience che fosse scalabile dunque partire con funzionalità in pochi mesi senza pro chiudersi comunque successivi sviluppi, abbiamo scelto "SAP Commerce Cloud" componente della suite "SAP Customer Experience".

Abbiamo messo intorno a un tavolo funzioni aziendali con attitudine anche

molto diverse tra loro: vendite, operation, marketing, services, noi dell'IT. Nel risultato un ottimo lavoro di squadra e in questo ICM.S parte di Accenture è stata certamente di grande aiuto, in circa sei mesi siamo riusciti a realizzare un sito e-commerce che racconta Faemina e che ritengo guidi il cliente in modo molto fluido nella configurazione e nell'acquisto della macchina, questo a livello di front-end, dietro a livello di back end tutto è nativamente integrato nell'ecosistema aziendale.

Con Faemina noi abbiamo grandi ambizioni, Faemina è un prodotto premium, Faemina vuole avere un posizionamento premium nel segmento home e non solo in Italia, per completare però il posizionamento di questo prodotto era fondamentale avere anche un contatto diretto con il consumatore finale per questo abbiamo aperto il canale e-commerce e quindi adesso con questo strumento ci siamo anche noi e abbiamo completato la nostra offerta.