

MEF valorizza il know how aziendale e migliora il suo business

Grazie a IBM Connections, l'azienda leader nella distribuzione di materiale elettrico ha potuto valorizzare al meglio le proprie risorse, favorendo la qualità del servizio, la riduzione dei costi e l'efficienza operativa

Vantaggi

- ▶ diffondere la conoscenza interna;
 - ▶ aumentare la soddisfazione dei clienti;
 - ▶ ottimizzare la condivisione della documentazione;
 - ▶ migliorare l'efficacia commerciale.
-

MEF è un'azienda leader di settore che si occupa di distribuzione di materiale elettrico, orientata da sempre verso la diversificazione e specializzazione del prodotto. L'azienda ha un fatturato di 120 milioni di Euro, 500 dipendenti, 32 punti vendita distribuiti sul territorio e circa 30mila prodotti gestiti a stock.

Da sempre MEF punta sulla competenza e la formazione del suo personale, in un percorso di costante attenzione verso l'innovazione tecnologica: un patrimonio di conoscenze e competenze che può fornire il massimo valore solo se condiviso all'interno dell'azienda.

È in base a questo presupposto che l'azienda ha deciso di avviare un progetto per migliorare la conoscenza e la collaborazione interna basato sulla piattaforma software IBM Connections e realizzato con il supporto di VAR Group e AFB Net.

Il progetto

L'implementazione di IBM Connections ha messo a disposizione di MEF una struttura orizzontale all'interno della quale sono confluiti tutti i documenti tecnici, amministrativi, commerciali, procedurali e di gestione della qualità e che, nel contempo, costituisce un'agorà a disposizione dei dipendenti per lo scambio di informazioni, il confronto, la collaborazione e la condivisione di conoscenza.



Questo ha fatto sì, ad esempio, che i dipendenti dei punti vendita possano scambiarsi informazioni sui prodotti in tempo reale, e che possano condividere best practice per la gestione di determinati processi interni.

Si è dunque passati da un modello di gestione della conoscenza basato sullo scambio di documenti (tipicamente in formato pdf) a uno orientato ai contenuti, facilmente accessibile, più organizzato, costantemente aggiornato e sempre disponibile.

Inoltre, grazie a IBM Connections, il management di MEF ha potuto ottenere visibilità sulle competenze “nascoste”, per migliorare la qualità del servizio, aumentare il livello di competenza complessivo e realizzare politiche di merito.

La piattaforma IBM Connections consente a MEF di trasferire le informazioni in modo rapido, di storicizzarle, di predisporre un flusso per l’approvazione e di metterle a disposizione via Web e tramite dispositivi mobile a tutti i propri dipendenti e collaboratori. In questo modo diventa anche più facile gestire al meglio promozioni, scontistiche, cataloghi e brochure. A oggi MEF ha realizzato oltre 150 community, ha predisposto wiki dedicati a procedure aziendali e a guide tecniche e ha avviato blog di settore in cui vengono inserite notizie in modo centralizzato e controllato.

Le ragioni della scelta

MEF ha scelto IBM Connections perché mette a disposizione tutte le componenti di comunicazione e collaborazione che rispondono ai suoi obiettivi aziendali.

L’azienda ha adottato una strategia di implementazione che ha coinvolto attivamente tutti i responsabili di reparto non solo nelle fasi di scelta e definizione delle finalità, ma anche dei singoli dettagli. Questa decisione ha consentito di rendere particolarmente semplice il passaggio dai precedenti strumenti aziendali, meno flessibili e versatili, all’utilizzo delle App di IBM Connections. La realizzazione dell’intero progetto, inclusa la formazione ai dipendenti, ha richiesto solo 2 mesi, e il porting dei documenti appena una settimana.

Gli obiettivi futuri di MEF sono di estendere la portata di IBM Connections anche ai propri clienti, per una condivisione delle informazioni ancora più capillare e proficua.

I vantaggi

Attraverso IBM Connections MEF ha potuto semplificare la gestione del flusso informativo associato alla sua offerta e ha acquisito una maggiore consapevolezza del proprio know how interno.

IBM Connections ha permesso a MEF di:

- ▶ diffondere la conoscenza interna;
- ▶ aumentare la soddisfazione del cliente;
- ▶ rendere più semplici ed efficaci le modalità di fruizione e ricerca della documentazione sia istituzionale sia commerciale;
- ▶ migliorare la gestione degli acquisti;
- ▶ ottimizzare campagne mirate di marketing;
- ▶ favorire strategie di vendita e di partnership;
- ▶ ridurre i carichi gestionali ed evitare inutili duplicazioni dei documenti.

