

# Liquigas SpA



## 4.2 Semplificare e consolidare l'infrastruttura

### Esigenza di business

Fondata oltre 70 anni fa, Liquigas è il fornitore leader in Italia nel settore del gas liquefatto (GPL). L'azienda fornisce ai propri clienti prodotti ad energia pulita, con un eccellente servizio ed all'avanguardia. Inoltre, grazie anche alla partnership con la compagna olandese SHV Gas, Liquigas può offrire al mercato un servizio di qualità, avanzate tecnologie ed una eccezionale esperienza internazionale. Nell'ambito dell'infrastruttura IT, Liquigas voleva affrontare una serie di esigenze aziendali ed ha deciso di coinvolgere IBM per avere supporto ed aiuto sui seguenti obiettivi.

- Aumento della "customer relationship" in un mercato di decrescita
- Diminuzione dei costi, in modo da liberare risorse per aumentare il proprio "business return"
- Taglio dei tempi occupati dai processi amministrativi relativi alla gestione dei clienti
- Aumento dell'efficienza dei servizi al cliente attraverso una soluzione di "sales force automation (SFA)"
- Realizzare una infrastruttura automatica per le attività di marketing
- Creare un'immagine aziendale unica ed integrata verso il mercato

### Soluzione realizzata

Collaborando con IBM Global Business Services, Liquigas ha definito un progetto in quattro fasi, che avrebbe coinvolto nove Filiali periferiche nell'arco di due anni.

Durante la prima fase del progetto, il team IBM ha compiuto un vero e proprio "business process reengineering (BPR)", utilizzando una Filiale come pilot.

Nella seconda fase, IBM ha esteso e stabilizzato la nuova infrastruttura alle altre Filiali coinvolte, secondo un dettagliato piano di installazione, che è stato mantenuto nei costi e nei tempi.

La terza fase ha visto la realizzazione di vari progetti: "sales force automation (SFA)", "business warehouse (BW)" e "SAP customer relationship management (CRM)".

Infine, durante la quarta ed ultima fase, IBM ha aiutato Liquigas nell'integrazione dei progetti "dipartimentali" con le attività di marketing e nella loro estensione a tutti i dipendenti dell'azienda.

### Benefici ottenuti

Grazie alla collaborazione con IBM, Liquigas ha potuto riorganizzare i propri processi di business (interni ed esterni), consolidando su 9 Filiali le 11 sedi periferiche precedentemente esistenti.

Inoltre ad ogni cliente è stato fornito un unico punto di contatto per tutte le transazioni con Liquigas, in tal modo, aumentando notevolmente la soddisfazione dei clienti. Infine, i vari processi automatizzati hanno potuto garantire all'azienda una significativa riduzione dei costi ed una limitazione all'uso della carta.

**Per maggiori info: [ibm.com/software/it/eldorado](http://ibm.com/software/it/eldorado)**

**oppure**

**Liquigas SpA  
Via Tucidide 56  
20134 Milano (Italy)  
Tel. 02.701681  
[www.liquigas.it/](http://www.liquigas.it/)  
[info@liquigas.it](mailto:info@liquigas.it)**

