



## CASE STUDY

# La relazione con il cliente al centro della strategia di Marco Supply

Marco Supply Company è un importante distributore di tubi, valvole e raccordi (PVF) presente in Indiana e Illinois. Questa azienda a conduzione familiare ha acquisito Johnson Pipe & Supply Corp e Stockyards Industrial Supply per offrire una più ampia gamma di prodotti ai propri clienti industriali e commerciali a Chicago e oltre. Marco Supply rappresenta uno sportello unico per l'infrastruttura PVF di un edificio. Inoltre, fornisce tutto il necessario per la manutenzione continua di tubi, valvole e raccordi.



### Sede centrale

East Chicago, Indiana, Stati Uniti

### Sedi di magazzino

Due

### SKU in inventario

Quasi 100.000

### Settore

Distribuzione

### Prodotto Infor

Infor CloudSuite™ Distribution, Infor Birst®, Infor CRM, Infor OS, Infor® Distribution Proof of Delivery

### Sito web

[marcosupply.com](http://marcosupply.com)

**“ I nostri drive sono stati cancellati durante un attacco informatico. Ma non abbiamo perso nulla perché il nostro ERP è nel cloud. La maggior parte dei nostri dipendenti non si è nemmeno accorta che sia successo. Se fossimo ancora on-premises, saremmo stati inattivi per una settimana.”**

**MIKE LOVE**

Executive VP, Marco Supply Company

Come management di Marco Supply sapevamo che era arrivato il momento di aggiornare il nostro sistema ERP o di passare a una nuova soluzione. “Abbiamo avviato una valutazione scrupolosa e abbiamo deciso di rimanere con Infor, un fornitore che poteva soddisfare molte delle nostre esigenze attuali, tra cui le attività di analisi e CRM. Volevamo anche un partner con una storia di investimenti nel campo dell'innovazione. Poter gestire le soluzioni ERP, CRM, BI e molte altre ancora, sotto un unico ombrello rende tutto molto più semplice,” dice Mike Love, Executive VP di Marco Supply Company.

E questo è solo il primo passo per decidere se investire in un nuovo ERP. Il secondo è andare live. Con la collaborazione di Infor, Marco Supply ha creato una base solida e percorribile per garantire il successo del proprio progetto nel cloud. “Infor ha stabilito il gold standard delle implementazioni. Non ho parole per dire quanto sia andata bene. Abbiamo concordato un approccio molto strutturato con veri campioni alla guida dei diversi team. Abbiamo rispettato un programma di chiamate settimanali con il Project Manager e con il consulente commerciale di Infor. L'approccio per risolvere qualsiasi domanda o problema è stato molto prescrittivo. Abbiamo rimosso le nostre modifiche e cambiato alcuni processi aziendali e il team si è adattato bene. Quando sono state richieste delle modifiche, siamo stati in grado di gestirle direttamente dal sistema,” spiega Love.

Il progetto doveva comunque iniziare in un periodo difficile. “La cosa sorprendente è che ci siamo imbarcati in questa avventura durante la pandemia di COVID-19, quindi non ci sono stati incontri di persona. Neanche per la formazione o il roll out. Ma alla fine ha funzionato davvero. Il team era costantemente disponibile in remoto.

**“ È un grande sollievo sapere che con Infor CloudSuite Distribution non dovremo fare un ulteriore aggiornamento del sistema ERP. Riceviamo automaticamente gli aggiornamenti mensili, in modo da essere sempre al passo coi tempi e trarre vantaggio dalle ultime innovazioni disponibili.”**

**MIKE LOVE**

Executive VP, Marco Supply Company

## Sfide aziendali

Questa azienda a conduzione familiare aveva bisogno di un ERP moderno per mantenere un servizio clienti eccezionale di lunga tradizione. Ha affrontato:

- L'utilizzo di un ERP legacy on-premises da tempo in attesa di aggiornamento
- La necessità di consolidare più soluzioni sotto il controllo di un unico fornitore principale
- Il bisogno di protocolli di sicurezza più forti e piani di continuità aziendale

Durante la settimana di go-live, siamo rimasti in riunione su Microsoft Teams® per otto ore al giorno e chi aveva domande le scriveva nella chat. Questo approccio ha fatto sentire il team più presente e disponibile e quindi ha avuto molto successo.”

Passando al cloud, Marco Supply ha beneficiato di una riduzione dei costi di manutenzione dell'hardware e dei contratti stimata in quasi 200 mila dollari per il primo anno e anche di più per gli anni futuri. L'azienda ha potuto inoltre riassegnare parte del personale a nuove iniziative strategiche per raggiungere obiettivi precedentemente posticipati e beneficiare di una maggiore redditività. Uno dei benefici più immediati offerti dal cloud è stata sicuramente la tranquillità relativa alla continuità del business. “Abbiamo subito un attacco informatico a causa del quale i nostri drive sono stati completamente cancellati. Eppure non abbiamo perso nulla perché adesso il nostro ERP è nel cloud. La maggior parte dei nostri dipendenti non si è nemmeno accorta che sia successo. Se fossimo ancora on-premises, saremmo stati inattivi per una settimana. È stato quasi troppo bello per essere vero. Di solito, queste storie vanno nella direzione opposta. Siamo così felici di essere nel cloud,” Love ha ribadito.

La scelta del cloud ha anche risparmiato a Marco Supply un ulteriore aggiornamento del sistema ERP. Grazie agli aggiornamenti mensili, la piattaforma aziendale è sempre aggiornata e in grado di trarre vantaggio dalle ultimissime innovazioni disponibili.

I potenti strumenti inclusi nella piattaforma Infor OS sono solo alcuni dei benefici ottenuti con il passaggio a Infor CloudSuite Distribution. “Ci piace usare gli avvisi e i flussi di lavoro per ottimizzare il nostro business. Se, ad esempio, succede qualcosa di inaspettato con l'inventario, il manager responsabile viene avvisato al primo sentore e può prendere immediate misure correttive piuttosto che aspettare che si verifichi un problema. Possiamo tenere sotto controllo tantissime situazioni ed essere proattivi piuttosto che reattivi. Prevediamo di lanciare delle homepage per mettere a disposizione dei nostri dipendenti tutte le informazioni di cui hanno bisogno e che preferiscono, in modo semplice e immediato. Anche se alcune delle ultime tecnologie sono molto eccitanti, ciò che conta davvero è che questa soluzione è stata costruita appositamente per il nostro settore e ci consente quindi di gestire tutti gli elementi fondamentali in modo eccezionale. Uno degli aspetti di questa soluzione che continua a fare la differenza è la gestione dell'inventario e il modo in cui il sistema gestisce il rifornimento e la velocità di riempimento. È fondamentale che il sistema ERP riesca a gestire esattamente questa parte del business”, ha dichiarato Love.

Con l'aiuto di Infor CloudSuite Distribution, Marco Supply Company sta raggiungendo l'obiettivo di essere un fornitore di servizi. E questo è possibile perché il management può concentrarsi nuovamente sulle relazioni con i clienti per rafforzarle, costruire un rapporto di fidelizzazione e offrire una rinnovata attenzione personale e un servizio clienti dedicato.

## Risultati di business

Marco Supply Company è ora ben posizionata per la prossima generazione di leader perché:

- Il cloud risolve le problematiche relative alla continuità e alla sicurezza del business
- Un software aziendale sotto il controllo di un unico fornitore è molto più semplice da gestire
- Le ultime innovazioni disponibili vengono adottate regolarmente, garantendo che il software utilizzato da Marco Supply sia sempre aggiornato
- Il passaggio al cloud ha significato un risparmio di quasi 200.000 dollari solo nel primo anno

**“ Infor CloudSuite Distribution ci aiuta a raggiungere l'obiettivo ed essere un fornitore innovativo di servizi. Siamo in grado di rafforzare le relazioni con i clienti e costruire un rapporto di fidelizzazione grazie alla nostra dedizione all'attenzione personale”**

**MIKE LOVE**

Executive VP, Marco Supply Company

PER SAPERNE DI PIÙ 



Infor è un fornitore globale di business software nel cloud specializzato per settore di mercato. Oltre 65.000 organizzazioni in più di 175 paesi si affidano ai 17.000 dipendenti di Infor per raggiungere i propri obiettivi aziendali. Per saperne di più visita [www.infor.com](http://www.infor.com).

Seguici:     

Copyright© 2022 Infor. Tutti i termini e i simboli grafici utilizzati nel presente documento costituiscono marchi commerciali e/o marchi registrati di Infor e delle relative consociate o affiliate. Tutti gli altri marchi qui riportati sono di proprietà dei relativi proprietari. [www.infor.com](http://www.infor.com)

Infor in Italia, Via Torri Bianche 24, 20871 Vimercate MB, [www.infor.com/it-it](http://www.infor.com/it-it)

INF-2485688-it-IT-0322-1