



Benincà Group sceglie SugarAI per ottimizzare i processi di gestione di una clientela globale ed eterogenea



La storia inizia nel 1979 su iniziativa dei fratelli Benincà con la costituzione dell'omonima azienda storica specializzata in automatismi per porte e cancelli. Nel corso degli anni, l'attività cresce sfruttando le opportunità del mercato e integrando nuove soluzioni, con un progressivo ampliamento dell'offerta. Questo avviene con la creazione di nuove realtà imprenditoriali, che oggi danno vita all'attuale struttura di gruppo.

Il gruppo viene costituito nel 2009, con sei aziende — la capogruppo **Automatismi Benincà**; **CAB**, specializzata in automatismi per porte, portoni e cancelli; **Hi-Motions**, accessori per cancelli; **RISE**, dissuasori automatici, tornelli e varchi pedonali; **BYOU**, kit di automazioni per il mercato fai da te e **Myone**, porte automatiche battenti e scorrevoli — e 11 filiali commerciali nel mondo: Bulgaria, Francia, India, Polonia, Portogallo, Regno Unito, Repubblica Ceca, Spagna, Stati Uniti, Repubblica Dominicana e Australia.

Negli anni, l'approccio di gruppo ha fatto emergere sempre di più la necessità di una gestione integrata delle informazioni. Quando è nata l'idea di adottare una soluzione CRM, alla base c'era la ferma convinzione che la condivisione delle attività e delle opportunità potesse migliorare ulteriormente le sinergie che caratterizzano il gruppo.

INDUSTRIA

Produzione

LOCALIZZAZIONE

Sandrigò (VI), Italia

SITO WEB

www.beninca.com

La scelta del software CRM

L'analisi è partita dalla necessità di migliorare alcuni aspetti di condivisione delle informazioni, stimolata dalla rapida crescita: dal 2020 sono entrate in azienda più di 30 nuove persone, soprattutto in area commerciale o nell'assistenza ai clienti. Questa evoluzione ha rafforzato l'esigenza di uno strumento in grado di gestire tutte le informazioni lato cliente, condividerle tra i diversi dipartimenti (marketing, vendite, assistenza post vendita) e consentire una gestione integrata e flessibile, in grado di adattarsi ai cambiamenti del gruppo.

La valutazione è cominciata all'inizio del 2020 e ha coinvolto più fornitori. La scelta si è basata su aspetti come la flessibilità e la capacità di integrazione con il sistema gestionale, che era stato da poco sostituito. OpenSymbol — segnalata da Luigi Benincà, uno dei fondatori — ha presentato SugarAI come soluzione ideale per la compatibilità con il sistema gestionale e per le ampie possibilità di personalizzazione dei moduli.

“

OpenSymbol ha raccolto le nostre esigenze e ci ha proposto SugarAI come soluzione, sia per la compatibilità con il sistema gestionale sia per la possibilità di ampia personalizzazione di alcuni moduli.

— VALENTINA A., Marketing Manager, Benincà Group

È stato scelto SugarAI per l'interfaccia estremamente intuitiva, le ampie possibilità di personalizzazione e per la disponibilità, la competenza e la professionalità dei consulenti di OpenSymbol, con cui ci siamo trovati immediatamente in sintonia, anche per la scelta della soluzione cloud.

L'implementazione di SugarAI

La precedente esperienza con un software CRM ha permesso di evitare gli errori del passato e di focalizzare l'implementazione sulle funzionalità più importanti. L'attività è partita da una definizione precisa degli utenti chiave, coinvolgendo tutto il gruppo di lavoro nella creazione di una lista delle funzionalità necessarie, perché il nuovo flusso di gestione delle informazioni fosse ampiamente condiviso all'interno dell'azienda.

Il passo successivo è stato l'individuazione di una figura interna responsabile della formazione, con l'obiettivo di creare un processo di adozione condiviso, uniforme, ma anche personalizzato. È stata avviata la redazione di un manuale interno che riassume tutte le decisioni in merito all'architettura del sistema e documenta i nuovi flussi di gestione delle informazioni, per renderli un patrimonio aziendale condiviso.

“

In passato, la stessa attività causava difficoltà di comprensione dei dati inseriti e questo rallentava tutto il processo, con l'inevitabile perdita di opportunità a causa di una gestione non organizzata dei prospect.

— VALENTINA A.

Marketing Manager, Benincà Group

Il progetto è stato diviso in tre fasi distinte per seguire in modo più efficace il processo di implementazione. Sono state completate le prime due fasi, mentre la terza — che prevede l'integrazione delle offerte e dei ticket di assistenza — è stata completata successivamente. OpenSymbol ha affiancato il team interno con diverse figure che hanno aiutato a mettere a fuoco le esigenze, analizzare la situazione e integrare il CRM con i sistemi dell'azienda.

I punti di forza di SugarAI

L'adozione del CRM ha ridotto la ridondanza di alcune operazioni e ha contribuito all'impostazione di nuove attività, definendo regole comuni e condivise per la loro gestione. Il CRM porta a un modo di lavorare strutturato basato su attività ricorrenti: nel medio e lungo periodo i risultati dimostrano come questo aiuti a ridurre la complessità generale migliorando le performance di tutti.

Un esempio pratico è la gestione di una fiera di settore a Norimberga, durante la quale è stato utilizzato il nuovo flusso di gestione dei contatti tramite l'app di scansione dei biglietti da visita collegata con SugarAI. Questo ha permesso di raccogliere i dati con maggiore rapidità e di distribuire la gestione dei prospect ed effettuare il follow up immediatamente dopo la conclusione dell'evento, con ottimi risultati.

Oggi sono state integrate tutte le attività che riguardano il catalogo prodotti, con la possibilità di gestire le offerte e monitorare le opportunità, compresa la gestione dei lead e delle attività connesse. Inoltre, è stato integrato MailChimp per le campagne di lead generation.

Risultati e sviluppi futuri

Il miglioramento della gestione dei prospect rispetto al passato è evidente. Questo ha permesso di avviare un'attività di presidio di tutti coloro che entrano in contatto con una delle aziende del gruppo, indipendentemente dal canale, a vantaggio di tutti i brand.

In particolare, la struttura di marketing ha utilizzato le nuove funzionalità per migliorare il supporto alle attività commerciali con campagne di brand awareness e obiettivi precisi di lead generation.

“

Prima dell'adozione del CRM era difficile pensare a una connessione così stretta tra le attività marketing e di vendita, perché non esisteva uno strumento che permettesse di lavorare a quattro mani e di tarare le attività per raggiungere obiettivi sempre più precisi e condivisi. È un vero successo.

— VALENTINA A., Marketing Manager, Benincà Group

SugarAI consente a Benincà Group di fornire un servizio più completo ai clienti attraverso la fornitura di più soluzioni diverse, con la stessa garanzia della solidità offerta da un gruppo internazionale. Una visione di gruppo che deve essere perseguita anche a livello di qualità del servizio — ed è proprio qui che il CRM diventa fondamentale con la gestione centralizzata del cliente e la valutazione delle sue potenzialità in ottica di gruppo.

SUGAR PARTNER

Forte di 18 anni di esperienza, OpenSymbol è la prima CRM Company italiana. Con un team di 120 persone offre soluzioni CRM end to end, fornendo consulenza strategica e implementazione tecnologica. Unico Elite Partner di SugarAI in Italia, opera nei settori Manufacturing, Automotive, Insurance, Fintech — oltre 300 progetti.

www.opensymbol.it

Informazioni su SugarAI

SugarAI aiuta i team di vendita a raggiungere il loro massimo potenziale. Le aziende scelgono SugarAI per superare la complessità, dare priorità alle opportunità e aumentare le vendite aggiuntive. Ideale per settori complessi e basati sulle relazioni — produzione, vendita all'ingrosso e distribuzione. Scopri di più su www.sugarai.com/it



NORTH AMERICA

LATIN AMERICA

EUROPE

ASIA-PACIFIC

© 2025 SugarAI Inc. All rights reserved.