



LA PAROLA AL CLIENTE

"La soluzione Aton ha creato maggiore coesione tra la sede centrale e la forza vendita, ottimizzando la programmazione della produzione. Tutto ciò si traduce in aggiunta di valore alla catena produttiva e commerciale e nel miglioramento del servizio reso al cliente."

Umberto Chiodini - Responsabile Sistemi Informativi

PROFILO DEL CLIENTE

Bassetti è l'azienda più nota in Italia di biancheria e tessile per la casa: vanta oltre 170 anni di esperienza nel settore e più di 400 dipendenti negli oltre 100 negozi diretti e in franchising presenti su tutto il territorio nazionale. Distribuisce le sue collezioni in Europa tramite le 8 reti di vendita (Francia, Germania, Svizzera, Austria, Belgio e Lussemburgo, Spagna, Portogallo, Slovenia e Croazia) ed esporta in tutto il mondo promuovendo il valore del made in Italy, sinonimo di eleganza e di qualità. L'innovazione e l'attenzione al mercato sono le linee guida dell'attività di Bassetti. Dietro alla realizzazione di ogni collezione c'è tecnologia. Ogni fase di ideazione, di sviluppo e di produzione, dal disegno, alla variatura di colore, dalla confezione alla gestione del magazzino, si avvale di strumenti informatici innovativi.

Info tratte da www.bassetti.it

L'ESIGENZA

Bassetti si è rivolta ad Aton per automatizzare la propria rete commerciale tedesca attraverso un sistema di raccolta ordini rapido ed efficace, in grado di ridurre il margine di errore nell'inserimento dei dati. La soluzione proposta doveva essere semplice ed affidabile, strutturata in modo da non richiedere supporto tecnico in loco: la sede tedesca infatti è costituita solo da commerciali e non ha un responsabile IT al suo interno.

LA SOLUZIONE ATON

Per rispondere alle esigenze di Bassetti, Aton ha proposto ONsales, applicativo che si distingue da anni nel mercato del mobile computing per la facilità e la versatilità d'uso grazie alla funzione di riconoscimento della scrittura. ONsales si compone di un Middleware, Starnet Sales, residente nella sede italiana, e da una serie di Client, installati nei portatili dei commerciali, che si collegano via GSM alla sede. Ogni agente dispone di una

stampante a getto d'inchiostro con cui può rilasciare immediatamente al cliente copia dell'ordine effettuato. Grazie a tale soluzione il commerciale è sempre più concentrato sull'attività di vendita e sul rapporto con i propri clienti.

Visti i risultati raggiunti, prima della conclusione del progetto di automazione della rete tedesca, avviato nel 1999, Bassetti ha deciso di automatizzare anche la piattaforma svizzera e successivamente, nel 2004, la rete vendita presente in Francia. In Germania e in Svizzera i moduli Client in dotazione sono pen computer, in cui è stata installata una prima versione dell'applicativo ONsales; in Francia sono invece presenti dei Pen Tablet PC di produzione più recente, in cui è installata la nuova versione di ONsales. L'esigenza principale che si è posta dopo l'automazione della rete commerciale francese è stata quella di far dialogare le due versioni dell'applicativo presenti nei diversi paesi con un unico middleware, installato in sede. L'obiettivo di Aton era quello di preservare l'investimento effettuato dal cliente senza dover rinnovare il parco macchine della rete vendita tedesca e svizzera. La soluzione proposta garantisce oggi la gestione contemporanea delle periferie dei diversi paesi.

Le principali personalizzazioni presenti nell'applicativo in uso dalla forza vendita della rete tedesca e svizzera sono state riportate anche nella nuova versione elaborata per la Francia:

- stampa promemoria di trasmissione, che garantisce al commerciale la possibilità di stampare alla fine di ogni giornata gli ordini trasmessi;
- visualizzazione e stampa del portafoglio clienti, che permette al commerciale di conoscere in ogni momento lo stato dell'ordine;
- scontistica di chiusura ordine in base alle modalità di trasporto e di pagamento selezionate dal commerciale;
- differenziazione per lingua, dati e condizioni di vendita in base alla nazionalità, che richiede l'interfacciamento e la gestione di più piattaforme in contesti e lingue diverse.

La personalizzazione più interessante introdotta nel nuovo applicativo è la possibilità di gestire diverse tipologie di anagrafica cliente sulla base del ruolo che ricoprono nel ciclo di vita dell'ordine: cliente che emette l'ordine, destinatario della merce, cliente di fatturazione, cliente pagatore.

Un servizio attivato in Francia per avviare velocemente il progetto di automazione della rete commerciale, è l'Help Desk che fornisce agli agenti assistenza tecnica in lingua e ha consentito la riduzione esponenziale dei tempi di apprendimento durante la quotidiana operatività.

I VANTAGGI

La soluzione proposta da Aton a Bassetti consente di:

- preservare l'investimento effettuato dal cliente che non ha dovuto rinnovare il parco macchine presente nella rete vendita tedesca e svizzera per uniformarlo al distributore francese.

- Ottenere una maggiore efficacia delle vendite, grazie alla coerenza fra le strategie/politiche commerciali e le scelte applicate sul campo.
- Migliorare la qualità della relazione con il cliente grazie ad una soluzione *mobile* che funge da supporto alle decisioni dell'agente nel punto esatto di contatto con il cliente.
- Ottimizzare le risorse umane grazie all'eliminazione della fase manuale di inserimento degli ordini e alla maggiore rapidità ed efficacia nella registrazione.
- Sgravare i sistemi informativi aziendali dalle richieste di assistenza degli agenti e dedicarsi ad attività strategiche per l'azienda, grazie alla terzizzazione del servizio di help desk.

MERCATO DI RIFERIMENTO	Casa
AREA GEOGRAFICA	Italia e estero
FOCUS	ONsales – soluzione per la gestione informatizzata delle vendite
	20 operatori
	Help Desk