

Testata: LINEA EDP

Data: Giugno 2014



LineaEDP » Case History

## FASSA BORTOLO SCEGLIE IL MOBILE CRM DI ATON

Leggi più tardi



di Redazione LineaEDP

*L'applicazione consente agli agenti e al personale di sede di Fassa Bortolo di consultare e gestire su iPad tutte le informazioni utili per governare la relazione con il cliente: Aton, CRM, Fassa Bortolo, mobile*

23/6/2014

Fassa Bortolo, marchio storico nel mondo dell'edilizia in Italia e tra i più affermati a livello Internazionale, ha adottato la soluzione mobile Crm sviluppata da Aton per ottimizzare i processi amministrativi e di vendita.

L'applicazione consente agli agenti e al personale di sede di Fassa Bortolo di consultare e gestire su iPad tutte le informazioni utili per governare la relazione con il cliente: oltre alle funzioni tradizionali di gestione delle vendite come la visualizzazione dei prodotti, dei prezzi e degli sconti personalizzati, la situazione dei pagamenti, le statistiche di fatturato, gli incassi e i dati di storico degli ordini, la soluzione permette di gestire a più livelli i workflow approvativi, ad esempio le richieste di estensione dei fidi o la concessione di prezzi speciali.

La comunicazione costante tra la sede e gli agenti, che inviano e ricevono informazioni in tempo reale, consente inoltre di aumentare la qualità del rapporto e del servizio al cliente e di ridurre i tempi interni di gestione amministrativa.

*"Introdurre la tecnologia in azienda è complesso perché impatta sui processi e sulle persone e richiede uno studio approfondito delle dinamiche che li governano - ha spiegato Fabrizio Fassa, Chief Financial Officer di Fassa Bortolo -. Aton ci ha affiancato nell'analisi sul campo e ha costruito insieme a noi una soluzione Crm mobile per razionalizzare ed ottimizzare i processi, garantendoci la massima velocità ed efficacia nel time to market. Il prossimo passo sarà estendere l'uso di dispositivi mobili anche all'interno dell'azienda perché tutte le persone che sono parte dello stesso processo parlino la stessa lingua".*

La soluzione rappresenta un passo avanti rispetto alla precedente applicazione perché mette a disposizione degli oltre 300 agenti di Fassa Bortolo presenti in Europa un dispositivo più leggero, sempre connesso ad Internet ed immediato da utilizzare come l'iPad. La soluzione è stata creata da Aton affiancando gli agenti sul campo per capire il loro modo di operare, spesso in piedi, in ambienti all'aperto come cantieri e rivendite edili dove è fondamentale avere a disposizione un'applicazione semplice che consenta di compiere, in pochi ed intuitivi passi, procedure delicate come la definizione dei prezzi o la richiesta di estensione di un fido, garantendo continuità nelle operazioni anche in eventuale assenza di connettività.

*"Abbiamo sfruttato tutte le potenzialità delle nuove tecnologie e le nostre competenze multi-piattaforma per creare una soluzione semplice, intuitiva, che permette all'utente interno o esterno all'azienda di gestire con una maggiore velocità lo scambio di informazioni - ha dichiarato Giovanni Bonamigo, Marketing & Innovation Director di Aton -. La complessità, dal punto di vista tecnologico, deriva dall'esigenza di garantire operatività e performance sia on-line che off-line assicurando quell'interazione costante tra sede e periferia che è necessaria per gestire workflow approvativi a più livelli e per consentire la comunicazione via chat degli agenti con la sede o con gli altri venditori".*

Tra gli sviluppi futuri è prevista la registrazione, tramite Gps, delle coordinate geografiche dei cantieri situati in zone non ancora lottizzate e l'inserimento nella scheda cliente per facilitare la navigazione degli automezzi in consegna verso il cantiere, la realizzazione di un catalogo prodotti sfogliabile e l'integrazione delle funzionalità per la raccolta di informazioni legate al merchandising.