



News

## Stefanel e Gruppo Aton: una partnership strategica per portare l'innovazione tecnologica nel Fashion Retail



18-06-2012

Stefanel, noto brand del fashion Made in Italy presente in tutto il mondo, ha affidato al Gruppo Aton, specializzato nel mercato dell'Enterprise Mobility e in particolare nelle soluzioni informatizzate per le vendite in movimento, la gestione in outsourcing di strumenti e servizi IT a supporto delle vendite in showroom e negozi.

La partnership fra Stefanel e Gruppo Aton si inserisce nel percorso di Change Management intrapreso da Stefanel con l'obiettivo di aumentare l'efficienza dei processi di vendita e di rendere più semplice ed efficace il lavoro degli agenti e degli operatori degli store.

Per rispondere a queste esigenze Aton ha proposto di agire in due direzioni: **da un lato è stata introdotta una nuova soluzione di raccolta ordini, dall'altro è stato avviato un servizio di assistenza multilingua ai negozi.**

La nuova soluzione di raccolta ordini consente di mettere a disposizione della forza vendita uno strumento flessibile per poter guidare il cliente nell'acquisto con un sistema completo, ma non complesso nell'utilizzo e in grado di garantire l'analisi in tempo reale dei dati di vendita e di confrontarlo con il target e le regole di vendita impostate per quel determinato prodotto. In **questo modo è stato possibile ridurre tempi e costi del processo di raccolta ordini** e far toccare con mano agli agenti l'innovazione, elemento chiave nella nuova strategia Stefanel.

Il Service Desk di Aton garantisce la stessa continuità e qualità di servizio a tutti gli utenti, sempre e ovunque, grazie ad un unico punto di assistenza multilingue disponibile 365 giorni l'anno con orario esteso e reperibilità nei weekend. Gli operatori Aton svolgono una formazione continua a distanza del personale di negozio sugli strumenti di lavoro hardware e software garantendo supporto quotidiano nell'uso e configurazione dell'hardware di negozio (computer touch screen, stampanti, stampanti fiscali, lettori barcode, dispositivi mobili per l'inventario), del software di gestione della cassa, nella realizzazione delle operazioni di magazzino/inventario, nella risoluzione di errori e nella gestione dei conti errati in chiusura serale.

Oltre al Service Desk Aton fornisce a Stefanel anche uno strumento di analisi chiamato MyService che consente al management di monitorare in tempo reale l'attività e la reattività degli operatori, il tasso di risoluzione delle chiamate e di aggregare i dati in vari formati grafici: uno strumento prezioso per poter analizzare nel dettaglio le proprie attività ed apportare eventuali correttivi per rendere più efficienti i processi interni.

I risultati sono misurabili: dal survey realizzato su 170 punti vendita emerge che il 92,4% è soddisfatto del nuovo servizio di assistenza a 3 mesi dall'attivazione e oltre l'80% giudica buona o ottima la qualità del servizio erogato.

print  
 segnala

Tweet

Ricevi la nostra newsletter



### Directory

Categoria

Dove

Azienda

**VUOI ESSERE PRESENTE NELLA directory?**

Vocollect premia Replica Sistemi	22-06-2012
Tag RFID SlimFlex da HID Global	22-06-2012
Checkpoint Systems: etichette per la linea d'abbigliamento Sainsbury's Gok Wan	21-06-2012
Driver Seagull per le stampanti Toshiba	21-06-2012
Intelligent Instrumentation presenta LANpoint Power X	20-06-2012