

Frescura

Frescura è un'azienda commerciale che si occupa della vendita all'ingrosso di casalinghi, prodotti per la casa, oggettistica da regalo, prodotti da giardino e prodotti gonfiabili, giocattoli, prodotti da mare. La società rivolge la propria offerta al canale tradizionale dei rivenditori di casalinghi, liste nozze, rivenditori di articoli da giardinaggio e alla grande distribuzione. L'attività di vendita al canale tradizionale si svolge con un dozzina di agenti che operano prevalentemente nel triveneto. Fino al 2005 gli agenti di vendita di Frescura raccoglievano gli ordini presso i clienti compilando moduli cartacei, poi rincasavano nel tardo pomeriggio per inserire a sistema gli ordini stessi mediante Notebook e una connessione telefonica tradizionale. Ogni giorno nella sede aziendale una persona si occupava di controllare tutti gli ordini ricevuti la sera prima, verificando la correttezza delle condizioni di vendita e delle promozioni applicate. Nell'ufficio commerciale erano inoltre sempre disponibili due addetti all'interazione telefonica con agenti e clienti per l'inserimento di ordini urgenti, modifiche a ordini esistenti, la risoluzione di eventuali problemi, ecc. Nel corso del 2005 Frescura ha deciso di implementare una soluzione di Sales Force Automation a supporto delle attività di vendita che rendesse indipendente l'agente, lo facesse divenire interfaccia unica verso il cliente, ne ottimizzasse le prestazioni e automatizzasse l'inserimento e la gestione degli ordini da parte del sistema informativo. È stato quindi adottato un database che mette a disposizione dell'agente gli aggiornamenti su clienti, anagrafiche, magazzino, nuove offerte, nuovi listini, nuovi articoli, promozioni in corso, ecc., mentre ogni agente è stato dotato di un terminale con schermo di 8 pollici e connettività Gprs. Quest'ultima funzionalità permette all'agente di essere sempre in contatto con la sede aziendale, inviare in tempo reale gli ordini acquisiti e ricevere per esempio gli aggiornamenti sulla disponibilità dei prodotti. Il sistema guida inoltre l'agente nella compilazione e riduce quindi notevolmente il rischio di errore. Il principale beneficio per Frescura è legato all'automazione del processo di invio degli ordini che permette agli agenti di rincasare fino a due ore più tardi rispetto a prima, in quanto ora non devono svolgere alcun tipo di attività una volta terminato il giro delle visite. Gli ordini inoltre vengono oggi processati automaticamente dal sistema informativo di Frescura che, opportunamente adattato, ne controlla la correttezza e la completezza e li inoltra direttamente al responsabile della logistica per la loro evasione, con l'eventuale segnalazione delle righe d'ordine non corrette, in modo che possa comunque processare gli ordini, in attesa che la persona addetta al controllo verifichi le incongruenze rilevate. Infine, la gestione della relazione col cliente è stata demandata interamente all'agente che, grazie al terminale portatile e all'accesso in tempo reale al sistema informativo, dispone di tutte le informazioni necessarie a rispondere alle esigenze, liberando le persone dell'ufficio commerciale addette alla interazione con agenti e clienti di gran parte del carico di lavoro che dovevano in precedenza svolgere. L'Osservatorio *Mobile & Wireless Business* di AlTech Assinform e della School of Management del Politecnico di Milano ha sviluppato un modello di stima dei benefici derivanti da progetti di implementazione del Sales Force Automation che, validato e applicato alla realtà di Frescura, ha permesso di stimare un Pay Back Time decisamente inferiore a un anno – pochi mesi – in virtù dell'incremento del valore medio degli ordini di acquisto, legato alla maggiore efficacia dell'azione degli agenti, un incremento del numero dei clienti complessivi derivante dal maggior tempo a disposizione degli agenti per operare in front-office e una riduzione fra il 60% e l'ho 80% del tempo dedicato da amministrativi e commerciali al controllo e processamento degli ordini e all'interazione con agenti e clienti.