

CASO DI SUCCESSO



IL CLIENTE

ITA è leader nel settore dei prodotti e servizi per le tabaccherie ed è presente con soddisfazione in altri importanti canali: dalla cartoleria alla Gdo. ITA si è sempre distinta sul mercato per la creatività **Made in Italy**, la qualità del servizio e per l'eccellenza dei suoi partner con cui ha percorso la strada del successo e del costante rinnovamento. Lo spirito imprenditoriale e creativo di ITA le ha permesso inoltre di dar vita a marchi propri ("Ciao", famoso brand di accendini, è uno di essi) con cui ha oltrepassato i confini nazionali avviando un processo di internazionalizzazione che ad oggi la vede **presente in più di 30 Paesi**.

L'azienda trae la sua forza da una profonda politica d'innovazione ed è composta da un team di professionisti che mettono la propria passione e il proprio know how specifico al servizio dei clienti e dei partner, mettendo sempre al primo posto il rapporto umano.

"Grazie alla soluzione Open Square Mobile, abbiamo potuto garantire un alto valore aggiunto al nostro servizio commerciale. La piattaforma permette alla forza vendita di avere sempre a disposizione tutte le informazioni sui clienti, aggiornandole in tempo reale, grazie ai dispositivi mobili integrati con la piattaforma. Questo ci consente di segmentare il target in modo efficace e di monitorare costantemente l'operato di tutta l'attività distributiva e commerciale."

Massimo Brollo - IT Manager e Logistica -

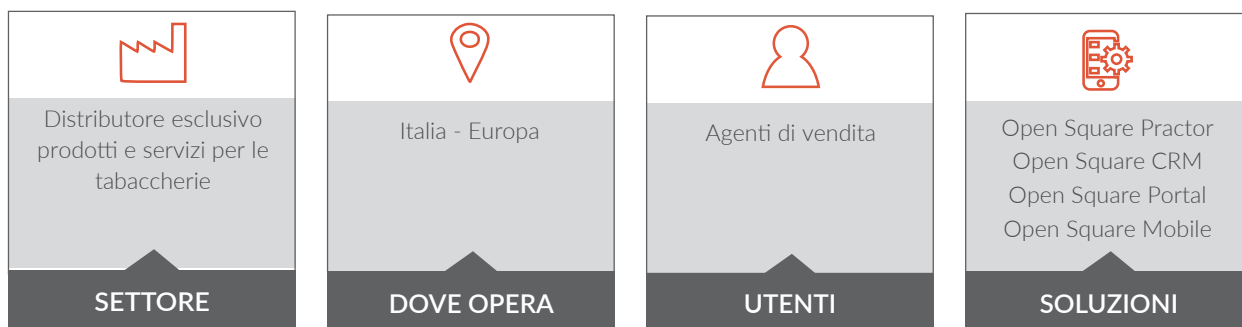


LE ESIGENZE

L'approccio di ITA al mercato italiano è estremamente articolato. Proprio per questo motivo l'azienda aveva l'esigenza di **utilizzare uno strumento dinamico, preciso ed efficace** che fornisse una visione complessiva dell'intera attività commerciale e distributiva.

La soluzione ricercata da ITA avrebbe dovuto **supportare i venditori attraverso la disponibilità di informazioni**, tali da garantire un continuo flusso comunicazionale da e per l'azienda e che permettesse di garantire un servizio commerciale a elevato valore aggiunto grazie anche a documenti informativi accessibili sempre e ovunque dai **device mobili**.

KEYPOINTS



LA SOLUZIONE

Cliente ormai fidelizzato, in quanto utilizzatore di **diverse soluzioni Open Square**, ITA ha scelto di affidarsi ancora una volta all'esperienza pluriennale di SMC per trovare la soluzione più idonea alle proprie esigenze.

Il progetto si è declinato attivando e implementando la soluzione completa per l'automazione della forza vendita basata su diverse componenti della composite application Open Square: **OS CRM, OS Portal e OS Mobile**. In questo modo, gli agenti di vendita di ITA hanno una visione, in tempo reale, dello stato di avanzamento ordini e, in generale, di tutte le relazioni commerciali con i clienti.

Open Square CRM è **integrato completamente con i dispositivi mobili** e attraverso questa integrazione è possibile tracciare e monitorare tutte le informazioni relative all'assegnazione di nuove opportunità ed è possibile, inoltre, avere accesso ai dati aziendali sempre aggiornati su clienti, statistiche, cataloghi, listini e strategie commerciali.

Al fine di raggiungere la massima efficacia nell'azione commerciale, ITA può adesso raccogliere **feedback** dei venditori: il progetto prevedeva, infatti, ulteriori giornate di lavoro per estendere, nell'applicazione mobile, la gestione dei **questionari**. L'azienda trevigiana, desiderava gestire una **efficace segmentazione del target** verso cui indirizzare eventuali azioni di marketing. I dati ottenuti dalla raccolta dei feedback risultano di supporto alla forza commerciale in quanto consentono l'**acquisizione di informazioni sul cliente real time** e un monitoraggio costante del proprio operato.



I VANTAGGI

Grazie alla soluzione **Open Square Mobile**, ITA ha migliorato l'**operatività e la produttività** della propria forza vendita. La maggior quantità di informazioni disponibili, attendibili e fruibili in mobilità, permette di ridurre notevolmente il carico di lavoro per attività di routine e di concentrare le risorse sulla ottimale gestione delle relazioni. La piattaforma permette, inoltre, una rappresentazione puntuale delle attività svolte dai commerciali sui clienti e si propone come lo strumento chiave per un'attività di **segmentazione dei target** verso cui indirizzare le azioni di marketing.

L'azienda ha poi **ridotto i costi** ed eliminato tutti gli svantaggi della carta con una **riduzione anche dei tempi** relativi alla trasmissione ed evasione degli ordini.