



Cattel sceglie la soluzione CRM di Pat come strumento unico e centralizzante per ottimizzare il Customer Service

About

Cattel SpA è una realtà leader nella **distribuzione** di prodotti food e no-food nel settore **HoReCa**. Con un vastissimo assortimento a catalogo, si propone come fornitore unico e **si colloca tra i primi cinque player nazionali in termini di fatturato**. Puntando su una proposta di altissima qualità e su un servizio capillare e puntuale, merita ogni giorno la fiducia di circa **7.000 attività** del nord d'Italia.

Con una **logistica di ultima generazione**, che gestisce una vastissima piattaforma di 17.000 m2 circa - di cui 14.000 m2 dedicati a stoccaggio e movimentazione suddivisa in 3 aree specializzate, Cattel si proietta nel prossimo **futuro** con grandi **evoluzioni digitali**.

// Un progetto tecnologico fondamentale in ottica di Trasformazione Digitale: con il CRM di Pat rispondiamo in modo puntuale alle esigenze dei nostri clienti"

Sasha Gulic Direttore Sistemi Informativi di Cattel SpA

La sfida

L'azienda ha deciso di avviare una Software Selection in ambito CRM. Il Customer Care necessitava infatti di **una soluzione innovativa** che consentisse di verificare lo **stato delle richieste clienti** (e la relativa catalogazione) così da fornire delle statistiche precise sul numero delle segnalazioni, sulle tempistiche, sulla tipologia di richiesta, sulla provenienza e sugli agenti coinvolti.

L'azienda aveva inoltre l'esigenza di implementare uno **strumento unico**, a copertura delle varie aree interne coinvolte (Customer Care, Qualità, pre e post Sales, Marketing, supervisor...) per **aiutare i vari reparti nella gestione quotidiana delle attività** e per **centralizzare tutte le segnalazioni e i problemi**, iniziando un percorso di gestione e risoluzione monitorata.

Per Cattel era quindi importante scegliere una soluzione in grado di **raccogliere tutte le informazioni** disponibili in modo da non doverle ricercare in altri sistemi, di poter analizzare le esigenze dei vari clienti e, di conseguenza, **ottimizzare il tipo di servizio offerto**.

La soluzione

Cattel ha scelto la **soluzione cloud** di Pat per avere un sistema disponibile 24/7 e per rispondere in modo immediato alle esigenze dei clienti e anche delle varie aree aziendali coinvolte.

La **categorizzazione delle segnalazioni del Customer Care** è molto ampia e fa riferimento a richieste di documentazione, note di accredito, reclami, resi, ordini, informazioni e quotazioni.

Il Customer Care prende in carico la richiesta del cliente e, grazie a una serie di workflow, **categorizza il ticket** per indirizzarlo verso il **reparto di competenza**: l'ufficio acquisti, l'amministrazione clienti, crediti e fornitori, il commerciale, l'ICT, l'ufficio logistica o l'ufficio qualità.

Considerata l'**alta variabilità di tutta la gestione degli ordini e delle segnalazioni**, uno dei passaggi fondamentali è stata l'integrazione con il gestionale AS400 per avere **una visione real time** degli ordini all'interno del CRM.

Per gestire al meglio le segnalazioni, all'avvio del progetto sono state importate circa **20.000 anagrafiche di fatturazione** (di cui 8000 sono clienti attivi) per facilitare la ricerca del cliente e per disporre delle informazioni correlate come, ad esempio, l'agente di riferimento, il capo area, quali sono gli ordini e le fatture inserite o per conoscere i contatti di riferimento.

Nonostante l'obiettivo principale dell'adozione del CRM sia quello di **ottimizzare il Customer Care**, Cattel sta valutando l'**implementazione del sistema verso la forza vendite** in modo da consentire agli agenti di essere sempre a conoscenza delle situazioni in corso. Ciò avverrà tramite **App mobile**, per ora attiva in test, ma che verrà resa disponibile al più presto agli agenti.

"Oltre a migliorare il servizio al cliente, stiamo offrendo informazioni più accurate all'agente, che viene così coinvolto e aggiornato in tempo reale" racconta **Sasha Gulic**, Direttore Sistemi Informativi di Cattel SpA.

// L'adozione della soluzione di Pat è il primo step che permette a Cattel di mettere il cliente al centro"

Alessandra Paroni Responsabile Customer Care di Cattel SpA

I benefici

Il mercato di riferimento di Cattel è sottoposto ad un'**elevata numerosità e variabilità di ordini e segnalazioni**: il CRM di Pat ha già permesso a Cattel di constatare una serie di benefici sia da un punto di vista **qualitativo** - migliorando la **capacità di segnalare** una serie di informazioni che prima non venivano intercettate - sia **numerico**, in quanto l'azienda riesce ora ad avere una **tracciabilità** e una **corretta categorizzazione** delle varie **tipologie di ticket in gestione**.

Anche se i reparti coinvolti sono molti, Cattel riesce ora a misurare le tempistiche di risoluzione dei ticket ed è in grado di tracciare le tipologie delle segnalazioni ricorrenti per capire se ci sono clienti che presentano delle problematiche che si possono risolvere in maniera mirata, con l'obiettivo di **valorizzare e migliorare il servizio offerto al cliente**.

Sebbene il progetto sia ancora in una fase iniziale, grazie al sistema di Customer Care l'azienda sta cominciando a disegnare dei **flussi più strutturati** che, insieme all'operato del reparto Qualità, riescono a garantire dei **processi automatici più adeguati, snelli e agili**.

"L'automazione di alcune attività è un aspetto chiave per arrivare al cliente nella maniera più efficace e veloce possibile" sostiene **Alessandra Paroni**, Responsabile Customer Care di Cattel SpA.

Il futuro

Tra i progetti evolutivi futuri che l'azienda ha intenzione di implementare in ottica di miglioramento continuo del servizio offerto, troviamo l'aspetto della **multicanalità**. Nello specifico: l'integrazione con il centralino, l'apertura di altri canali come WhatsApp e la possibilità di far accedere il cliente alle sue segnalazioni tramite un portale dedicato.

Cosa gestisce IC Studio per Cattel SpA:



99,16%
RISOLUZIONE
TICKET



74%
TICKET CHIUSI
ENTRO 3 GIORNI