



Un customer care efficace, automatizzato e integrato per 7000 punti vendita

About

DBApparel Italia, azienda del Gruppo DBA, è leader nell'ideazione, produzione e commercializzazione di prodotti di intimo uomo e donna di marca (tra cui DIM, Playtex, Lovable, Fila e Wonderbra). La filiale è responsabile per la commercializzazione principalmente sul territorio italiano attraverso circa 7000 punti vendita, servendo i canali del dettaglio indipendente tradizionale, i department stores, il mass market, nonché attraverso uno specifico progetto retail (negozi diretti ed in franchising); le vendite avvengono attraverso una rete di agenti e di account che operano in tutto il territorio nazionale.

// Grazie a Pat abbiamo adottato una soluzione per automatizzare il supporto al trade ed alla forza vendita. Ora siamo completamente autosufficienti nel disegnare e migliorare i nostri processi di customer service"

Alessandra Ferri Supply Chain Director

La sfida

Fino al 2011 il customer service di DBA Italia era organizzato per area geografica e le fonti di informazioni a disposizione dell'operatore erano molteplici e solo parzialmente disponibili e reperibili.

Da qui la necessità di avere uno strumento che consentisse alle operatrici di avere tutti i dati a disposizione per poter rispondere immediatamente al cliente (one call solution).

La scelta di informatizzare l'intero reparto di customer service ha portato il management a ricercare una soluzione CRM di facile utilizzo che integrasse anche una funzione di Process Flow management.

"Lo screening delle soluzioni di mercato è durata qualche mese" indica Alessandra Ferri, Supply Chain Director. "Abbiamo scelto InfiniteCRM di Pat, non solo per la sua flessibilità e capacità di personalizzazione, ma principalmente per le funzionalità di Flow management, disponibili con la specifica soluzione Brainbusiness. Nessun'altra soluzione CRM, che rientrasse anche nei parametri di costo da noi definiti, presentava infatti un vero e proprio business process management per l'automazione dei processi e l'integrazione dei dati aziendali".

La soluzione

"InfiniteCRM ha subito confermato le aspettative: in poche settimane dal kick-off del progetto siamo stati in grado di utilizzare la piattaforma e i tempi di adozione da parte del personale sono stati pressoché immediati", conferma Alessandra Ferri.

L'efficacia della soluzione ha avuto ancora più eco con l'introduzione di BrainBusiness, principalmente per 3 aspetti: la possibilità di disegnare e automatizzare i processi, integrare i dati con le altre infrastrutture aziendali e infine avere una percezione più chiara di come potevano essere migliorate alcune procedure nelle fasi di customer service.

Brainbusiness, attraverso il suo Studio Editor, ha permesso di disegnare in autonomia oltre 20 processi complessi legati alle attività di supporto alla rete di vendita, di testarli e metterli in esecuzione, monitorandone lo stato di avanzamento.

Mauro Sozzi, CTO di DBApparel Italia spiega inoltre l'efficacia dell'integrazione della soluzione con i sistemi già esistenti in azienda: "L'integrazione delle infrastrutture esistenti ha dato un'ulteriore spinta al nostro percorso di automazione. L'integrazione con il nostro ERP su AS400 ci ha permesso di interrogare i database aziendali per verificare gli status richiesti per l'esecuzione delle richieste di supporto. L'integrazione con i servizi esterni forniti dal nostro spedizioniere ci ha permesso inoltre di gestire automaticamente le attività logistiche senza interventi da parte del personale. Infine l'integrazione con il CTI telefonico ha permesso agli operatori di avere immediatamente a disposizione in videata le informazioni di un particolare ticket o cliente in base al numero chiamante in entrata.

Grazie a questa prima fase siamo riusciti a migliorare progressivamente i processi, osservando un progressivo abbattimento dei tempi di latenza o riduzione dei task ridondanti in carico agli operatori".

I benefici

"Abbiamo scelto InfiniteCRM e Brainbusiness per poter automatizzare i processi di customer service, riducendo le attività manuali degli operatori. Il disegno dei flussi è intuitivo e risponde benissimo alle nostre esigenze di business. Passare da un approccio fortemente legato alla memoria dei nostri operatori ad un sistema centralizzato e automatizzato ha portato dei benefici incisivi per il miglioramento del nostro servizio di supporto" viene dichiarato da Alessandra Ferri.

L'introduzione delle soluzioni Pat è stata un'evoluzione che ha portato in tempi rapidi dei miglioramenti tangibili, maggior controllo, minor tempo di risposta e maggiore efficacia organizzativa.

Ha abbattuto l'intervento umano ripetitivo, riservando agli operatori gli interventi ritenuti davvero fondamentali per la risoluzione della richiesta.

"Ancor più soddisfacente è la consapevolezza di poter disegnare, modificare le automazioni dei processi senza richiesta di un team esterno, facendo affidamento ai nostri servizi IT. Le risorse possono quindi focalizzarsi su aspetti critici del servizio clienti" conclude Mauro Sozzi.



Integrazione dei dati aziendali, infrastrutture IT aziendali e servizi di terze parti per l'aggregazione del dato



Coinvolgimento interfunzionale in modalità automatizzata



Controllo dei tempi di chiusura dei reclami



Autonomia nel disegno dei processi e miglioramento degli stessi

Il futuro

Grazie all'autonomia acquisita e al supporto del team di Pat, sono in costante miglioramento oltre 20 processi già messi in operatività. E' previsto il disegno e l'automazione di ulteriori processi complessi che porteranno ad una ancora più estesa evoluzione migliorativa del business e un aumento di efficacia in termini di risposta e reattività della rete vendita.

Cosa InfiniteCRM e BrainBusiness gestiscono per DBA

 **7000**
PUNTI
VENDITA

 **20**
PROCESSI
AUTOMATIZZATI

100% AUTONOMIA
NEL DISEGNO
DEI PROCESSI

 **15000**
TASK AUTOMATIZZATI
AL MESE