

# **VALIGERIA RONCATO MIGLIORA IL CUSTOMER SERVICE E LA PRODUTTIVITA' GRAZIE A NEWMANN E ALLA SOLUZIONE BLACKBERRY**



Valigeria Roncato Spa, produce e commercializza prodotti di valigeria in Italia, Germania, Austria, Belgio e Olanda. Con un fatturato annuo di oltre 40 milioni di Euro, l'azienda produce circa 1500 valigie al giorno e gestisce una sede logistica di 25.000 metri quadri, dalla quale partono articoli che vengono venduti in oltre 50 nazioni.

## **LA SFIDA**

I responsabili commerciali sul campo si interfacciano quotidianamente con tutti i punti vendita dell'area loro assegnata, oltre che con il polo produttivo e con la sede centrale. Devono continuamente far fronte alle richieste di articoli da parte dei clienti, valutando di volta in volta la disponibilità di magazzino e le tempistiche di consegna. Il processo di vendita, in questo settore, è strettamente legato alla disponibilità della merce: per non perdere la leadership di mercato, è fondamentale per Valigeria Roncato far seguire agli ordini consegne quasi immediate.

"La nostra forza vendita" spiega Alessandro Chinellato Responsabile IT di Valigeria Roncato "utilizzava il laptop per visualizzare, presso la sede del cliente, la disponibilità e le offerte sugli articoli, oltre che per raccogliere l'ordine, accedendo tramite web ad un portale aziendale creato ad hoc. Ma la connessione comportava spesso problemi e perdite di tempo".

Questo influiva negativamente sull'immagine aziendale e riduceva la produttività dei dipendenti in movimento, costretti a rientrare in ufficio per inserire gli ordini nel sistema ERP (Enterprise Resource Planning) aziendale o per accedere ai dati.

Valigeria Roncato aveva da tempo l'esigenza di snellire l'intero processo di vendita per vincere le proprie sfide.

## **LA SOLUZIONE**

L'azienda aveva distribuito ai propri responsabili commerciali alcuni terminali BlackBerry, che venivano utilizzati principalmente per la comunicazione vocale e la posta elettronica. Valigeria Roncato si rese presto conto che questi terminali potevano essere utilizzati per fornire ai dipendenti in movimento accesso da remoto alle informazioni aziendali necessarie per migliorare il processo di inserimento degli ordini.

Grazie al supporto di Newmann, Sistem Integrator e Software Developer partner BlackBerry® Alliance, Valigeria Roncato raggiunge rapidamente i propri obiettivi sfruttando il potenziale degli smartphone BlackBerry. Newmann implementa un'applicazione accessibile tramite BlackBerry® Enterprise Server, che consente agli utenti dotati di smartphone di accedere al sistema centrale, per visualizzare dati di vendita e processare ordini, da qualsiasi luogo. L'applicazione, chiamata Mobile.res, si integra senza problemi e in tempi brevissimi con il sistema aziendale.

Gli agenti di Valigeria Roncato oggi possono visualizzare sul display del loro smartphone BlackBerry la scheda anagrafica del cliente che stanno visitando e possono verificare la disponibilità degli articoli richiesti, oppure inserire un ordine direttamente nel sistema centrale dallo smartphone. Nel momento in cui l'ordine viene registrato, il sistema ERP attribuisce automaticamente gli articoli prenotati al relativo cliente, cancellandoli dal database del magazzino. Questo garantisce consegne tempestive e massima precisione circa la disponibilità dei prodotti.

## **VANTAGGI**

**INTEGRAZIONE  
CON IL SISTEMA  
ERP AZIENDALE**

**MIGLIORE REATTIVITA'  
DELLA FORZA VENDITA  
SUL CAMPO**

**AUMENTO DELLA  
PRODUTTIVITA'**

**MIGLIORE GESTIONE  
DELLA LOGISTICA**

*"I responsabili commerciali possono verificare le anagrafiche cliente, la disponibilità degli articoli e lo stato degli ordini da qualsiasi luogo, utilizzando i loro smartphone BlackBerry. Ormai non hanno più nessun bisogno di tornare in ufficio."*

Alessandro Chinellato,  
Responsabile IT Valigeria Roncato Spa

Il software Mobile.res inoltre, applica automaticamente le policy dell'ufficio commerciale in merito a sconti e offerte presenti nel momento in cui l'ordine viene inserito tramite BlackBerry, permettendone la valorizzazione immediata. In poche parole, l'agente è in grado di fornire in real time al proprio cliente il prezzo effettivo della merce ordinata.

L'applicazione Newmann ha riscontrato subito il consenso degli utenti, che avevano già familiarizzato con le funzioni degli smartphone BlackBerry, anche per la semplicità di utilizzo dell'interfaccia e per la sua grande versatilità. La piattaforma applicativa infatti viene utilizzata in tutta Europa poichè è consultabile in diverse lingue, e consente di realizzare statistiche di vendita e report, esportabili in file PDF o Excel.

## I VANTAGGI

Grazie alla Soluzione BlackBerry gli agenti di Valigeria Roncato sono oggi in grado di gestire l'intero processo di vendita utilizzando i loro smartphone BlackBerry, presso il punto vendita dei clienti o durante gli spostamenti. La reattività della forza vendita sul campo è aumentata in modo significativo, e gli agenti commerciali non sono più costretti a tornare in ufficio per accedere ai dati aziendali o inserire gli ordini nel sistema centrale.

"Gli utenti hanno dimostrato di essere più propensi ad utilizzare lo smartphone come strumento per lavorare da remoto, e quindi di considerare obsoleto il PC portatile" conclude Alessandro Chinellato. "e questo si deve alla maneggevolezza del BlackBerry, ma anche al fatto che l'utilizzo degli smartphone offre ai clienti un'immagine aziendale positiva."

Il ritorno sull'investimento è già tangibile per il management di Valigeria Roncato in termini di aumentata rapidità della risposta al cliente e di incremento della produttività dei responsabili di vendita che, grazie alla soluzione BlackBerry e all'applicazione di order management di Newmann, hanno ridotto al minimo i tempi morti.

La logistica del magazzino ha subito una forte semplificazione ed è diventata più efficiente, soprattutto grazie alla possibilità di bloccare e destinare automaticamente gli articoli ordinati tramite BlackBerry. Gli agenti di vendita possono gestire il proprio tempo lavorativo in modo più flessibile e non vengono mai messi in difficoltà dalle variazioni delle promozioni o dalla disponibilità degli articoli.

L'utilizzo degli smartphone BlackBerry nel processo di vendita ha infine migliorato l'immagine aziendale e in termini generali ha avuto un impatto positivo sul business. Valigeria Roncato, dato l'esito positivo della prima fase della distribuzione della soluzione BlackBerry, intende proseguire sulla strada della mobilitazione dei processi aziendali: In particolare l'azienda prevede di distribuire ai responsabili commerciali lettori bar-code e stampanti portatili Bluetooth, per rendere ancora più completo il processo di vendita in movimento.

Per ulteriori informazioni: [www.blackberry.com/it](http://www.blackberry.com/it)

**BLACKBERRY CASE STUDY**  
**VALIGERIA RONCATO**

 **BlackBerry®**