

Birra Forst – un'azienda storica sposa l'innovazione con un CRM completo ed efficace



Panoramica

■ Obiettivi

Birra Forst desiderava integrare l'Ufficio Commerciale di Sede con la rete di vendita attraverso l'implementazione di un unico ed efficientissimo processo informativo che consentisse la condivisione in tempo reale dello stato della relazione con il cliente e garantisse il workflow approvativo di ogni richiesta/eccezione

■ La soluzione

Birra Forst ha scelto WEB@@CRM di Tecla.it: la soluzione implementa un sistema di comunicazione e di collaborazione per gestire e coadiuvare agenti, funzionari commerciali, operatori interni e di filiale. Il sistema consente di eseguire segmentazioni della clientela, gestire e monitorare attentamente l'andamento di contatti, richieste di fido e investimenti, reclami, ...

■ I vantaggi

La soddisfazione dei clienti è salita in modo considerevole grazie alla maggior flessibilità e reattività dell'Azienda nel rispondere alle loro richieste e al maggiore coinvolgimento della forza vendita nel complesso delle operazioni, in un contesto comunque controllato in tempo reale dalla Direzione. Sono stati ridotti in misura significativa i tempi di evasione degli ordini e gli oneri legati alla distribuzione delle informazioni.

“Tradizione significa costante impegno, specialmente nei confronti dei clienti.”

Direzione Commerciale BIRRA FORST

Birra Forst è il maggior produttore italiano di Birra. Presente nel mercato dal 1863, la Forst, oltre a essere una fabbrica, è anche un piacevole punto di ritrovo dove poter gustare questa grande birra nelle ampie sale dei suoi caratteristici ristoranti-birrerie, tutti di proprietà ed alcuni anche gestiti in proprio. Azienda di grande importanza per il mercato nazionale con i suoi ca. 700.000 hl di fabbricazione annua, prodotti con i più moderni e innovativi impianti che la tecnica possa offrire. Nel corso degli anni è riuscita a coniugare tradizione e innovazione, in un percorso di costante crescita al punto da avere nel proprio Gruppo il prestigioso marchio Menabrea, acquisito nel 1991 e lasciato in gestione alla proprietà originale a garanzia di continuità. Coinvolta anche nell'imbottigliamento e distribuzione di acque minerali, il mercato di riferimento di Birra Forst è quello nazionale che viene gestito dall'Ufficio Commerciale di Sede (UCS) con una rete commerciale composta da 15 venditori diretti e da 15 agenti.

Gli obiettivi del Progetto

Tradizione significa costante impegno, specialmente nei confronti dei clienti. Birra FORST desiderava tradurre questo principio dotando la propria forza vendita di un sistema completo ed efficace per gestire la relazione con il cliente. Ben convinta del valore della propria dimensione nazionale e decisa a consolidare la propria posizione di mercato, Forst ha scelto WEB@CRM il software di Tecla.it per l'ottimizzazione dell'area informativa commerciale,

completo di moduli specifici per i produttori di beni di largo consumo. Il progetto è stato condotto con successo, lavorando in stretto contatto con la direzione commerciale ed è da tempo attivo a supporto delle attività di tutti i diversi canali commerciali di Birra Forst.

La realizzazione

I primi moduli di WEB@CRM ad essere introdotti sono stati quelli orientati alla condivisione/distribuzione in tempo reale delle informazioni inerenti la relazione con il cliente. Attualmente è così garantita una piena efficienza delle attività commerciali di territorio grazie al tracking e alla condivisione costante con l'Ufficio Commerciale di Sede di tutti gli eventi di relazione (contatti, richieste, reclami), attraverso un sistema onLine completo e funzionale, semplicissimo da utilizzare e non invasivo, che è particolarmente apprezzato dalla rete multimandataria.

Ed è stata proprio la necessità di rendere ancora più efficienti le attività commerciali svolte con i molteplici canali distributivi che ha spinto Forst ad estendere in modo progressivo le funzionalità di "tracking commerciale" verso la graduale adozione di workflow codificati coinvolgendo le persone di territorio, in modo codificato, non solo nella condivisione delle tradizionali primarie informazioni (condizioni, ordini, consegne, report statistici, saldo dei vuoti...) ma anche nell'intero ciclo di vita di attività quali: richieste di investimenti, estensione del fido, definizione target, reclami, etc.

“Indiscutibilmente la soluzione più completa, facile da utilizzare e meno invasiva tra tutte quelle che utilizziamo o abbiamo utilizzato nel tempo”

Agenzie multimandatariе BIRRA FORST alla presentazione della soluzione WEB@CRM in occasione della convention annuale

I benefici ottenuti

I benefici conseguiti con il progetto sono molteplici.

Dal punto di vista della efficienza operativa, il sistema permette l'ottimizzazione dei tempi delle risorse commerciali interessate e migliora i flussi informativi al fine di garantire la “migliore relazione possibile” con il cliente.

Dal punto di vista di mercato, il sistema garantisce una maggior flessibilità e reattività nel rispondere alle richieste, in un contesto comunque controllato dalla Direzione in tempo reale, ottenendo un maggior livello di soddisfazione dei clienti.

Come inizialmente previsto, in prospettiva il sistema potrà essere esteso con nuove funzionalità per la gestione delle condizioni commerciali e per l'inserimento ordini, differenziati per reti diretta e indiretta, così come da servizi informativi “B2B” rivolti ad alcune categorie di clienti sempre più sensibili alla collaborazione efficiente e tempestiva con i fornitori.

GRUPPO TECLA.IT

www.tecla.it - tecla@tecla.it

Tecla.it, Premium Partner IBM per le tecnologie software, nasce nel 1998 su iniziativa di un gruppo di professionisti che fanno confluire in un'unica realtà la consolidata esperienza maturata nell'ambito dell'Information Technology, delle tecnologie per le Telecomunicazioni e della Consulenza Organizzativa per le Aziende. Questo mix di competenze permette di offrire un portafoglio completo di soluzioni tecnologiche, prodotti e servizi altamente innovativi in grado di generare valore per i clienti, contribuendo al potenziamento della loro competitività e al loro successo. Tecla.it interviene con competenze specialistiche di System Integration per l'ottimizzazione dei processi gestionali, organizzativi e informativi nel contesto eBusiness, CRM, Workflow e più in generale dell'integrazione dei processi di business.

Agroalimentare, Moda, Turismo, Distribuzione sono solo alcuni dei settori in cui operano le aziende che hanno soddisfatto le loro esigenze di CRM e Sales Force Automation utilizzando le soluzioni di Tecla.it. Oltre 200 progetti di e-business e People Productivity realizzati in importanti organizzazioni hanno consentito di sviluppare prodotti innovativi per la realizzazione di Enterprise Portal integrati in grado di raggiungere risultati di completa soddisfazione per gli utilizzatori. Le soluzioni realizzate da Tecla.it le hanno valso importanti riconoscimenti quali il premio Sole24Ore per il miglior sito eCommerce in Italia e il premio IBM come Miglior Partner Europeo per le Soluzioni di e-Commerce B2C e B2B.