

We make sure

FUJITSU COMPUTERS
SIEMENS

Case Study

La nota società, leader nella creazione e produzione di tessuti lanieri per la moda, informatizza la forza vendita con i Tablet Pc Stylistic

In Marzotto la tecnologia al servizio dell'innovazione

Marzotto

» Abbiamo deciso di fare innovazione, informatizzare la forza vendita e ottenere un concreto vantaggio in termini di efficacia ed efficienza nei processi commerciali, ma anche di immagine nei confronti dei nostri Clienti. «

Vittorio Padovani, Supply Chain & IT Manager, Marzotto

→ La sfida

Il processo di acquisizione degli ordini di campionario durante le due fiere annuali di Milano e Parigi veniva fatto basandosi su supporto cartaceo, identificando i clienti in visita agli stand delle fiere e le tipologie di tessuti, i loro colori, e le varianti, nel complesso migliaia di articoli. Il processo si è andato nel tempo rivelando sempre più critico, con possibilità di errori sia in fase di raccolta delle richieste presso gli stand delle fiere o presso i clienti che nella successiva fase di data entry lato back-office. La mancata e tempestiva aggregazione delle informazioni in KPI commerciali, anche su base storica, non permetteva poi di affinare "on-line" la proposizione commerciale. La mission indicata dal Management Marzotto riguardava lo sviluppo di una soluzione che permettesse di rendere più efficiente il processo, migliorare il livello di servizio e la customer satisfaction e disporre di indicatori che abilitassero un monitoraggio continuo dell'andamento della fiera e più in generale della collezione anche nelle fasi post evento: una modalità che fosse "semplice come scrivere sul pezzo di carta" sino ad allora utilizzato.

→ La soluzione

La soluzione al problema era contenuta nella richiesta di disporre di uno strumento ad alta usabilità, come un foglio di carta, richiesta che ha portato a individuare nei Tablet Pc la soluzione più adatta. La soluzione doveva disporre di un ampio schermo e di un peso ridotto, della possibilità di operare in rete wireless locale in modo sicuro e disporre di capacità di elaborazione e di memoria in grado di gestire il consistente volume di dati inerenti i clienti e le informazioni storiche, e anche di una linea e di un look&feel innovativo e adeguato all'immagine di Marzotto. La selezione di quale tablet Pc fosse più adatto a soddisfare le esigenze applicative e di immagine è stata realizzata da Value Team, che dopo aver esaminato i modelli presenti sul mercato ha individuato nello Stylistic di Fujitsu Siemens Computers il prodotto più adatto per il progetto.



Da oltre 160 anni il Gruppo Marzotto è sinonimo di competitività e capacità di innovazione; è protagonista di rilevanza mondiale nell'industria del tessile grazie ad una visibilità totale che spazia dai filati ai tessuti.


→ Componenti della soluzione

- Alcune decine di Tablet PC Stylistic sono stati forniti in dotazione ai commerciali e agli agenti che incontrano i clienti presso le fiere di settore e in momenti successivi
- I dispositivi si collegano in modalità wireless e con connessioni sicure a due server locali PRIMERGY TX120 di Fujitsu Siemens Computers
- I server locali provvedono a inviare periodicamente gli ordinativi raccolti dai commerciali al sistema informativo centrale di Valdagno e a ricevere da questi gli aggiornamenti
- Il complesso ma efficace sistema di repliche locale e centrale delle informazioni e dei data base garantisce il funzionamento ininterrotto

→ Benefici per il cliente

- Eliminazione della raccolta manuale, razionalizzazione della raccolta degli ordini mediante il loro invio in tempo reale al sistema locale e centrale
- Riduzione dei costi esterni come materiali consumabili, spese di trasferta e di manutenzione
- Automatizzazione del rilascio di una copia degli ordini ai clienti
- Maggiore facilità e velocità di accesso ai dati storici commerciali e agli indicatori che evidenziano trend di mercato

→ Il Progetto



"In tre mesi siamo passati dalla scelta delle tecnologie alla realizzazione del progetto e al suo utilizzo in fiera" ha commentato Manuele Chieppa, Senior Manager di Value Team. L'applicazione sviluppata per Marzotto per la sales force automation è del tutto basata su infrastruttura Microsoft, compreso il data base utilizzato, mentre l'applicativo è completamente custom, sviluppato per coniugare facilità di utilizzo con una elevata capacità di comunicare nei confronti del cliente. L'adozione dei server PRIMERGY TX120 è stata effettuata perché si tratta di macchine estremamente compatte, dalle dimensioni che sono circa la metà di quelle di un normale server, facilmente trasportabili e con un consumo energetico che le pone tra quelle più all'avanguardia per l'attenzione all'ambiente.

Un sistema centrale di business intelligence, inoltre, mette a disposizione della forza vendita gli indicatori che evidenziano trend del mercato e situazioni puntuali relative allo specifico cliente. Inoltre, è possibile accedere in modalità "drill down" a dati storici commerciali e di work in progress, fornendo al cliente una visione aggiornata della propria situazione e fornendo un migliore e più tempestivo servizio.

"Ci poniamo sul mercato come un'azienda dinamica, orientata all'innovazione, che migliora continuamente non solo il prodotto e il livello di servizio, ma anche il modo in cui interagisce con i clienti per soddisfarne i bisogni. Si tratta di una soluzione decisamente innovativa nel settore", ha commentato Vittorio Padovani.

→ Un record di successi

Se i benefici sono evidenti già in occasione delle fiere, i vantaggi della soluzione derivano anche dalla semplificazione delle attività post fieristiche. Gli ordini di campionario vengono automaticamente elaborati dal sistema informativo centrale che provvede sia a effettuare un controllo di congruenza con i dati storici, sia la verifica per quanto concerne le richieste di esclusiva, sia per la costruzione definitiva di una classifica "best and worst" relativa alla collezione presentata.

"I benefici complessivi sono buoni, hanno permesso una razionalizzazione delle attività commerciali, un migliore supporto alla vendita e la possibilità di avere uno strumento "always on" a disposizione dei commerciali, che possono così da un lato fornire informazioni sempre aggiornate al cliente e dall'altro inviare tempestivamente gli ordini al sistema centrale. Non ultimo, si è ulteriormente affermata l'immagine innovativa e orientata al cliente di Marzotto. I risultati positivi hanno portato alla decisione di espandere la soluzione anche alle altre divisioni del Gruppo; allo studio c'è anche la possibilità di creare un portale in ottica Extranet nel quale mettere a disposizione del cliente le proprie informazioni", ha commentato Vittorio Padovani.

Da oltre 160 anni il Gruppo Marzotto è, nel campo dei tessuti, sinonimo di qualità e innovazione declinata con le distintività di un prodotto denso di contenuto "artigianale". La sua capacità di innovazione si è progressivamente estesa anche al campo dell'Information Technology, con l'adozione di strumenti innovativi come i Tablet Pc per informatizzare la forza vendita e aumentare il livello di servizio e la propria immagine nei confronti dei Clienti. La soluzione adottata, basata su tecnologie di Fujitsu Siemens Computers e applicazioni sviluppate da Value Team, ne conferma la capacità creativa, volta a stabilire relazioni sempre più proficue con i clienti e a rispondere in modo rapido alle esigenze del settore della moda.

→ Contatti

Fujitsu Siemens Computers
Elena Bellini
Marcom Division
Tel.: + 39 02 26593 233
Fax: + 39 02 26593 4793
elena.bellini@fujitsu-siemens.com

Imageware
Alessandra Merini – Stefano Bogani
Tel.: +39 39 02 70025.1
amerini@imageware.it – sbogani@imageware.it