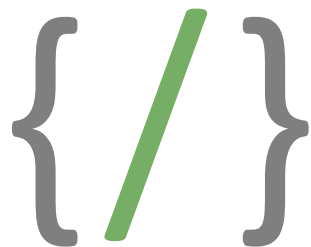


SAEP ICT Engineering

Presenta

Snellire i processi e
potenziare la rete di
vendita con una App
mobile:

il caso studio **Laterlite**



Officine **Fabbrica Futuro** Bologna
Giovedì 17 Novembre

Rusconi Federico,
SAEP ICT Engineering Srl





L'era della Automazione

Dalla rivoluzione industriale ad oggi, le macchine hanno iniziato a fare sempre più parte della nostra vita prima lavorativa e poi quotidiana.

Da quei primi tempi di catene e macchinari industriali oggi le fabbriche si sono evolute velocemente arrivando ad includere nei propri stabilimenti processi sempre più digitalizzati e automatizzati.

Fabbriche connesse, Robot industriali, Magazzini automatizzati, Intelligenza Artificiale, Customer experience più digitali e Digital Twin stanno completamente rivedendo quello che è il ruolo e i compiti dell'essere umano nelle aziende.

Il ruolo delle persone

Oggi sempre più operazioni vengono sottoposte alla automazione e, di conseguenza, vengono eseguite da robot o algoritmi.

Sono in particolare le attività che richiedono in gran parte azioni di routine ad avere un maggior rischio di declino: magazzini di stoccaggio e vendita al dettaglio sono settori in veloce cambiamento.

Se l'automazione dei processi prende piede nel mondo del lavoro, quali sono i compiti che svolgerà l'uomo?

Cambiando i paradigmi di lavoro verso modelli di lavoro sempre più digitali, impone una crescente preparazione degli operatori in merito alle tecnologie e ai software impiegati.

Nel fenomeno che chiamiamo comunemente 'trasformazione digitale' molte sono (e saranno) le funzioni in cui gli esseri umani continueranno ad avere un ruolo centrale rispetto alle macchine. In questo paradigma, le tecnologie fungono da supporti per migliorare l'operatività di tutta l'organizzazione.



A close-up photograph of a person's hands holding a tablet computer. The person is wearing a grey long-sleeved shirt. Their left hand is holding the tablet, and their right hand is holding a blue pen. The tablet screen is dark and shows some faint, illegible text. The background is a plain, light-colored wall.

Trasformazione **DIGITALE**, cosa significa?

Spesso ci si interroga su cosa sia, effettivamente, la trasformazione digitale. E il rischio più concreto è quello di racchiuderla in un recinto abbastanza definito: la conoscenza e l'adozione di nuove tecnologie come Cloud Computing, Big Data, Internet of Things, Blockchain, Intelligenza Artificiale, ma non è tutto qui.

La Digital Transformation è il processo di cambiamento organizzativo, economico, sociale, abilitato dall'adozione e lo sviluppo delle tecnologie digitali. Non c'è impresa, organizzazione o singolo cittadino che non ne sia toccato: la digitalizzazione. E' un processo di trasformazione che sta cambiando le nostre abitudini, il nostro modo di fare business, il nostro posto di lavoro e più in generale le nostre vite.

Siamo davanti a un cambiamento molto più grande, che ha implicazioni molteplici e pervasive su ogni dimensione. La trasformazione digitale impone infatti un cambiamento drastico nei modelli di azione fino ad oggi adottati.

Il Cambiamento Culturale

A cambiare infatti non è stata solo la tecnologia e le aziende ma sono mutate anche le esigenze dei consumatori, dei clienti, ma anche degli operatori e tutti gli altri stakeholders che ora si aspettano Customer Experiences sempre più digitali e connesse in cui i dati e le informazioni vengono condivise per creare valore.

Oggi, tendiamo a dare la tecnologia per scontata, comprendendo l'importanza laddove è assente o inefficiente. Viviamo in un mondo digitale, e ci aspettiamo che la tecnologia sia sempre al nostro servizio offrendo tutti i benefici ad essa connessi.

Per queste ragioni, per poter realizzare il passaggio a un'economia pienamente digitale, le aziende devono investire non solo in tecnologie che servano dipendenti e consumatori in maniera efficace secondo le loro aspettative ma anche nelle competenze e persone che siano in grado di individuarle e coglierle per tempo.





La rivoluzione degli acquisti **online**

Tra i processi più influenzati dall'implementazione delle tecnologie digitali troviamo sicuramente vendite e acquisti.

Da quando internet ha fatto la sua comparsa, le modalità di shopping sono cambiate radicalmente: i consumatori si sono abituati rapidamente alle nuove possibilità offerte dalla tecnologia tanto che oggi si affidano al web per cercare e comprare la maggior parte dei prodotti di tutti i giorni.

Molte aziende che hanno intuito il cambiamento sono nate per vendere direttamente online, senza il supporto di personale adibito alle funzioni di vendita ma poggiandosi esclusivamente a strumenti digitali.

Basti pensare alla comparsa di strumenti quali gli e-commerce, CRM, chatbot e intelligenza artificiale.

Come reagiscono le aziende?

Secondo il Digital Transformation Index, studio globale pubblicato da Dell Technologies, le aziende italiane stanno reagendo accelerando i propri progetti di trasformazione digitale.

Sono oltre l'85% le aziende italiane che hanno dichiarato di aver deciso di accelerare gli investimenti in digitalizzazione nel corso del 2020.

L'81% del panel intervistato dichiara di essere impegnato a reinventare il proprio modello di business.

Rimane basso il numero di imprese (4,7%) che sta accelerando sulla tecnologia Industria 4.0, in una nazione da sempre a forte vocazione manifatturiera come l'Italia.

- Caso GameStop vs Velasca





I rapporti sono ancora **importanti**

In tutti i settori rimane sempre importante il ruolo che gioca il rapporto che si ha con i propri clienti e stakeholders.

Ci sono poi moltissimi settori in cui le capacità di comunicazione e di interazione con i clienti sono determinanti per la buona riuscita di un accordo o di un rapporto commerciale e per questo le persone sono ancora importanti.

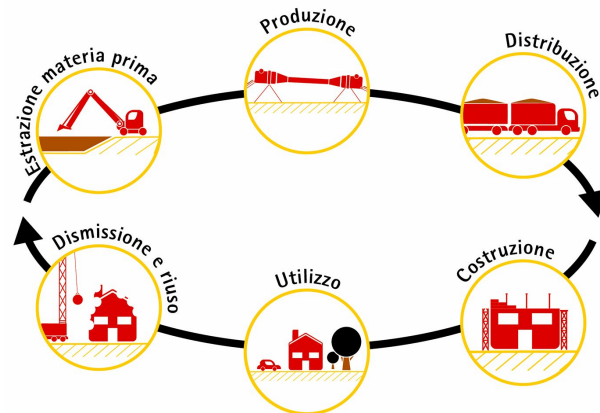
Basti pensare ai settori in cui il ruolo consulenziale del commerciale sia indispensabile per potersi orientare all'interno dell'offerta dell'azienda, o a settori in cui il rapporto tra cliente e azienda è così importante che risulta fondamentale avere una persona che faccia da tramite tra le due realtà.

Laterlite - Leca

Laterlite è la prima azienda produttrice di argilla espansa in Italia. Nasce nel 1964 con lo stabilimento di Parma e la sede Commerciale di Milano e inizia così, con successo, la diffusione del marchio Leca in edilizia.

L'azienda si occupa a 360° del ciclo di vita dell'argilla che parte dalla sua estrazione, passando per produzione, distribuzione, utilizzo fino alla sua dismissione e riutilizzo.

L'argilla espansa Leca vanta molteplici campi di applicazione in edilizia, nelle grandi infrastrutture e in diverse opere di ingegneria civile.



È l'ideale complemento per molteplici impieghi nel mondo del "verde" ed è l'elemento fondamentale nella costruzione di manufatti refrattari.

Da sempre impegnata nella ricerca e valorizzazione delle soluzioni leggere e isolanti per l'edilizia, Laterlite fonda i criteri dello sviluppo sostenibile su tre pilastri fondamentali: il rispetto dell'ambiente, degli aspetti sociali ed economici.





Dalla Cava ai Cantieri

Laterlite opera con una vasta e capillare rete di Agenti e Professionisti su tutto il territorio nazionale. L'azienda lavora con oltre 5.000 clienti attivi, in particolare distributori edili, per supportare il mercato della ristrutturazione e della costruzione con prodotti, sistemi e soluzioni a elevate prestazioni tecniche e di qualità.

Da sempre Laterlite è al fianco del mondo della progettazione con un team di consulenti interni, in grado di affiancare le attività di architetti e ingegneri con pubblicazioni e supporto tecnico ad alta specializzazione.

In aggiunta ai servizi tipici di Assistenza Tecnica, Laterlite dispone del Customer Service, struttura tecnica dedicata a rispondere in maniera efficace, diretta e completa a tutte le esigenze che si presentano durante la fase progettuale, la fase esecutiva di cantiere, la fase di chiusura lavori e certificazione finale.

Inoltre, propone il Servizio di posa in opera, in grado di offrire il "chiavi in mano" dei propri prodotti al progettista e all'impresa con la massima qualità delle soluzioni, grazie alla sicurezza di posatori specializzati che operano sotto lo stretto controllo dei tecnici interni.

Una marcia in + agli agenti

La Business Unit Leca aveva la necessità di revisionare il workflow della raccolta ordini tramite i propri agenti, fornendo loro uno strumento integrato con il sistema gestionale aziendale.

L'azienda si era accorta che il disallineamento del processo degli ordini clienti, gestito dalla forza vendita e da risorse interne di BackOffice, con metodi manuali non automatizzati basati su mail e telefono, impattava negativamente sui costi di gestione interni e limitava la crescita del Business.

L'analisi condotta con i nostri consulenti SAEP ha convinto la Direzione che il problema poteva essere risolto con una gestione degli ordini più veloce, efficiente e standardizzata, che migliorasse di conseguenza la comunicazione dei dati e delle informazioni tra Agenti, Clienti, risorse di Back-Office ed ERP aziendale.

L'obiettivo primario era quello di creare una soluzione ex-novo integrata con l'ERP in modo da:

- ❑ Consentire agli agenti l'inserimento degli ordini in mobilità e che al tempo stesso potesse permettere loro di rimanere aggiornati sulle ultime novità dell'azienda;
- ❑ Ridurre il carico di lavoro del back-office commerciale eliminando da un lato la procedura manuale di inserimento ordini nel gestionale e dall'altro velocizzare l'elaborazione dell'ordine;
- ❑ Velocizzare i processi di controllo e monitoring in tempo reale dell'attività dei commerciali rapportati ai risultati raggiunti;
- ❑ Migliorare l'esperienza d'acquisto del cliente consentendo di visionare in fase d'ordine cataloghi interattivi sfogliabili in modo intuitivo con informazioni dettagliate.





La Soluzione

Per rendere concreti gli obiettivi durante il progetto è stato creato un Team Multidisciplinare che ha operato fin dall'inizio con logiche e Metodologie Agile in cui erano attivamente coinvolti sia le risorse di Saep che quelle di Leca.

Dovendo garantire la funzionalità su qualsiasi piattaforma, sia mobile che desktop, per non vincolare gli agenti nella scelta dei dispositivi hardware, si è optato per una tecnologia Mobile WEB-Based e multiplatforma che può operare sia online che offline indifferentemente sia su dispositivi mobile (tablet) che desktop, ma con la stessa User Experience di un'applicazione mobile nativa. Le principali funzionalità dell'APP sono:

- Dashboard con cruscotto agente contenente informazioni statistiche: volume degli ordini, ordini recenti, valore ordine medio, clienti attivi e inattivi;
- Anagrafica Clienti: una scheda cliente dettagliata con il riepilogo degli ordini e delle destinazioni associate a quel cliente.
- Sistema di trasmissione delle informazioni aggiornate sulla situazione dei clienti: situazione creditizia, fatture scadute, ecc;
- Storico Ordini: tutti gli ordini effettuati dal cliente con la possibilità di applicare dei filtri di ricerca o consultare le informazioni sull'ordine come la quantità acquistata, il prezzo, eventuale scontistica applicata;
- Ricerca articoli: accesso ad un sistema di ricerca avanzata degli articoli venduti per velocizzare l'inserimento ordini;
- Monitoraggio dello stato d'avanzamento dell'ordine integrato con il gestionale.

Risultati Raggiunti?

Leca utilizza la nuova soluzione da Aprile 2020 e i lavori e le integrazioni proseguono facendo di Leca un cantiere a tutt'oggi aperto ed in evoluzione. Fin da subito, tuttavia, sono stati percepiti i benefici della nuova soluzione tra cui:

- Azzeramento del margine di errore nell'inserimento degli ordini;
- Abbattimento dei tempi di validazione degli ordini (che grazie all'app sono ora validati in origine),
- Riduzione del tempo per gli agenti nella raccolta degli ordini con conseguente maggiore focalizzazione sulle azioni di vendita e attenzione al cliente;
- Riduzione carico di lavoro per personale di back-office dovuto ad un significativo calo di mail e telefonate con gli agenti;
- Riduzione del Lead Time dell'ordine e maggiore soddisfazione dei clienti.





il Potenziamento delle Risorse

Il percorso di Digital Trasformation che ha attuato Leca ha consentito all'azienda di rispondere in maniera rapida e propositiva sia ad esigenze interne, ovvero quelle relative al miglioramento del workflow di inserimento ordini e all'integrazione dei sistemi, sia ad esigenze esterne velocizzando la risposta ai clienti nell'elaborazione degli ordini.

Il fattore che ha maggiormente contribuito al successo del progetto è stata il coinvolgimento attivo e continuo degli Stakeholder e della Direzione Aziendale Leca attraverso l'ascolto e il confronto sulle reali esigenze ed aspettative.

La tecnologia adottata basata su Web App consente una maggiore flessibilità ed indipendenza dal tipo di terminali usati dalla forza vendita rispetto alle classiche Mobile App, che invece necessitano di costanti aggiornamenti.

Altro elemento distintivo della tecnologia e della metodologia progettuale adottata è la maggiore semplicità di integrazione con i processi e le soluzioni già presenti con conseguente minor impatto sull'azienda.

Il valore delle Persone

La tecnologia così come le soluzioni informatiche sono soltanto strumenti. Sono le persone che devono essere in grado di poter utilizzare questi strumenti al meglio per raccogliere analizzare ma soprattutto saper interpretare i dati per crearne un vero valore aziendale.

L'innovazione non sarebbe possibile se non grazie alla inventiva umana e nonostante la tecnologia sta crescendo a grande ritmo solo l'uomo è in grado di capire se i risultati di una strategia sono efficaci secondo gli obiettivi aziendali e come un'azienda possa interagire meglio con i proprio clienti che sono e rimarranno sempre persone.

I veri processi di trasformazione aziendale non riguardano solo i macchinari e gli strumenti utilizzati dall'azienda ma anche la mentalità del personale e la capacità nel saper impostare un buon business nel contesto storico e culturale nel quale vive.





Grazie e Buona Continuazione!

SAEP da 40 anni affianca le aziende e le organizzazioni nei loro processi di innovazione e trasformazione digitale.

Da sempre attenti alle esigenze dei clienti, sviluppiamo le nostre soluzioni per mettere le persone al centro.

SAEP ICT Engineering srl
Via Canturina 6922100 Como (CO)

M: info@saep-ict.it

W: <https://www.saep-ict.it/>

