



GAT.crm[®]

Customer Solution Case Study



Pluripack GAT.crm[®] anche nel settore del packaging alimentare

In breve

Profilo aziendale

Pluripack è stata fondata nel 1992 da un gruppo di esperti del **packaging alimentare**. Sono titolari di molti brevetti di confezionamento per uso alimentare che propongono ad un vasto pubblico di clienti.

Soluzione

GAT.crm[®] viene usato dal Call Center in outbound per attività CRM e di acquisizione clienti e prospect.

Il target della clientela è il settore di attività che utilizza il confezionamento alimentare, come pizzerie, bar, ecc.

Vantaggi

- Automatizzazione chiamata
- Vendita in linea con gestione dei dati del cliente e loro condizioni di vendita
- Riordino con possibilità di consultare i contratti già fatti ed i prodotti venduti
- Creazione di una distinta vendita

La storia

Pluripack nasce nei pressi di Roma nel 1992, grazie all'esperienza di un gruppo di persone che, conoscendo bene il settore del **packaging alimentare**, hanno deciso di dedicarsi con serietà ed entusiasmo alla realizzazione di un progetto ambizioso che prevede:

- la ricerca di prodotti innovativi e sempre più mirati e specifici
- forniture di elevata qualità, costante e certificata ai massimi livelli
- la tempestività nel servire il cliente e la puntualità delle consegne per venire incontro alle esigenze dei clienti tra pizzerie, supermercati, alimentari, bar, tavole calde, fornendo anche materiale come contenitori di plastica, tovaglioli di carta, shopper, detersivi, pellicole trasparenti e di alluminio, piatti e posate, bicchieri ecc. I prodotti sono anche **biologici**.

Il gruppo Pluripack si distingue nel mercato nazionale per la **produzione e distribuzione di prodotti per l'imballaggio ed il confezionamento di alimenti**. Particolare attenzione viene riservata alla **qualità dei materiali**, rigorosamente certificati per uso alimentare secondo la normativa vigente. La lunga esperienza nel settore ha permesso a Pluripack di organizzare una rete di vendita capillare ed efficiente e di raggiungere un'alta professionalità nella consulenza e gestione della clientela.

Nel 2006 decide di investire in **GAT.crm[®]**. Ufficialmente Pluripack risulta essere il primo partner nel settore ad attivare un servizio di **Call Center in outbound** per soddisfare ogni esigenza del cliente.

Ad oggi, la piattaforma è utilizzata dal Call Center per diverse attività che vanno dal primo contatto coi clienti, al riordino di prodotti, alla **fidelizzazione del cliente**.

Curare la ricerca nel campo dell'innovazione dei metodi di confezionamento è uno degli obiettivi primari di Pluripack. La società è inoltre titolare di due importanti brevetti di confezionamento: **Crocky** (contenitore per la pizza d'asporto) e **Vicky** (la carta per alimenti con la finestra).

*Alcuni dei brevetti
di Pluripack:*



Crocky

Il bel design di Crocky



Vicky

La carta alimentare
con la finestra

L'installazione

Il Call Center è strutturato su 20 postazioni che chiamano sfruttando il **sistema di telefonia VOIP**, perfettamente integrato col sistema.

Il cliente possiede anche i moduli **AGENDA** e **BUSINESS INTELLIGENCE** per creare delle viste ad hoc (es. prospetto delle vendite).

Il cliente ha caricato la propria **lista di prodotti creando un'anagrafica** ad hoc, con descrizione estesa e prezzi, che compaiono poi all'operatore in fase di vendita in linea.



La lavorazione

SISECO ha saputo configurare e personalizzare il sistema sulle esigenze del cliente.

Pluripack lavora col metodo di "liste assegnate". Questo significa che ogni operatore riceve una parte di nominativi che quindi lavorerà. Quando il cliente ordina, diventa

parte del "portafoglio" del primo operatore che li ha contattati. Questo garantisce che il cliente sia **sempre seguito dallo stesso operatore** che conosce le sue esigenze e lo sa trattare al meglio. La lavorazione è predisposta in piena **ottica CRM**, dove conoscere il cliente diventa parte fondamentale del lavoro di una società. Le campagne create sono di conseguenza del tipo "never-ending", infinite: il cliente viene contattato ed effettua un ordine.

Le chiamate vengono anche fatte rispettando le varie **zone di appartenenza del cliente** (delimitate per CAP o frazione) per organizzare il giro delle consegne.

Infine, il ciclo di lavorazione si conclude estraendo giornalmente una **distinta**, dove vengono evidenziati i clienti contattati ed i prodotti venduti, con la relativa quantità e prezzo del venduto.



"Per primi nel nostro settore siamo riusciti ad introdurre il CRM per la gestione della clientela, migliorando la gestione dei clienti..."

Stefano Curi
(Amministratore)

Vantaggi

- Il cliente è sempre seguito dallo **stesso operatore** che, conoscendone i gusti ed i prodotti preferiti e già acquistati in precedenza, garantisce un alto standard di qualità della vendita
- Le **chiamate** sono fatte **direttamente dal sistema**, così da evitare i tempi di controllo e digitazione del numero di telefono
- **Anagrafica prodotti** sempre aggiornata, con possibilità di vedere immediatamente la **reale disponibilità** al momento dell'ordine.
- L'operatore è anche in grado di ottenere velocemente il **costo finale dell'ordine on line**, premendo un tasto al momento della conferma.
- Possibilità di inserire **direttamente in anagrafica** del cliente le **condizioni di vendita**, come il metodo di pagamento preferito, gli estremi della banca. I dati possono anche essere **modificati** subito dall'operatore mentre si trova al telefono col cliente.
- **L'orario di consegna** può essere inserito nella maschera di anagrafica del cliente e verrà ricordato in fase di acquisizione ordine.
- **Sconto personalizzato**. Come per i dati precedenti, è possibile legarlo al cliente, e ne verrà tenuto conto in fase di ordine.
- Creazione di **viste** personalizzate grazie al Business Intelligence. I dati sono estratti da **GAT.crm®** e manipolabili dall'utente.

About Us

SISECO nasce nel 1987 con l'obiettivo di realizzare soluzioni informatiche personalizzate nell'ambito del Contact Management. La nostra principale soluzione è **GAT.crm**[®].

La **soluzione CRM** per la Gestione di tutte le tipologie di relazione con clienti acquisiti e da acquisire, completa anche di Contact Center Inbound e Outbound.

GAT.crm[®] è il prodotto leader italiano, con oltre 15.000 postazioni di lavoro, che consente di aumentare il proprio business, fornire un servizio di qualità superiore ai clienti, gestendo le informazioni e ottimizzando il processo decisionale.

E' una soluzione modulare per l'**automazione dei processi di CRM** (contatti, clienti, canali di vendita, ciclo attivo) e la gestione analitica dei dati (reportistiche, analisi, statistiche automatizzate) per una maggiore efficacia dei reparti **Commerciale e Marketing**.

- ✓ **Inbound (Help Desk, Customer Care)**
- ✓ **Predictive Dialing**
- ✓ **IVR, ACD, Vocal Recording, WAN**
- ✓ **Fax, SMS, Mailing**

Le principali funzionalità:

- ✓ **CRM & BackOffice Service**
- ✓ **Database Marketing**
- ✓ **Sales Force Automation**
- ✓ **Web Portal & Web Intelligence**
- ✓ **Outbound (TeleMarketing & TeleSelling)**
- ✓ **IP Contact Center (V.o.IP)**

Per ulteriori informazioni si prega di consultare il sito:

www.siseco.com

© 2007 SISECO. Tutti i diritti riservati.

Questo documento è esclusivamente per scopi informativi. SISECO ESCLUDE OGNI GARANZIA ESPRESSA O IMPLICITA IN QUESTO DOCUMENTO. **GAT.crm**[®] è un marchio registrato di SISECO. Tutti gli altri marchi appartengono ai rispettivi proprietari.

www.siseco.com