

apa group

CLIENTE: Apa Group

SETTORE: Lavorazione e distribuzione di materie plastiche in lastre, films e pannelli compositi

PROFILO: Apa Group è un Gruppo che commercializza e distribuisce:

- Lastre in policarbonato alveolare
- Lastre in policarbonato compatto
- Lastre in acrilico
- Lastre in metacrilato
- Pannelli compositi in alluminio
- Pannelli in polipropilene
- Pavimenti in legno composito
- Listelli in legno composito
- Lastre in PETG.

La sua forza è costituita dalla capillare distribuzione e dalla sua presenza attiva sul territorio nazionale:

ALVEX - Lombardia

POLIMAX - Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta

ALMAX - Veneto, Trentino e Friuli Venezia Giulia

POLIMAX ROMA - Lazio, Abruzzo, Campania, Molise, Puglia, Basilicata, Calabria, Sicilia e Sardegna

FIMAX - Toscana, Marche e Umbria

PLASTSERVICE - Emilia Romagna

Una piattaforma condivisa per potenziare la forza vendita.

Apa Group sentiva la necessità di migliorare i processi legati alle vendite, dalla pianificazione dei singoli appuntamenti con i clienti fino all'importazione dell'ordine all'interno dell'ERP.

Con una rete commerciale di **30 agenti** ed un listino che conta **diverse centinaia di articoli**, organizzare tutte le attività e gestire correttamente le informazioni da esse derivate significa disporre di un patrimonio da investire in termini strategici e commerciali ed operativi, che il Gruppo voleva valorizzare al meglio.

Soluzione realizzata

Abbiamo suggerito ad **Apa Group** l'implementazione della piattaforma **Microsoft Dynamics CRM**, con particolare attenzione all'area sales.

Lo sviluppo della soluzione e delle personalizzazioni necessarie è avvenuto seguendo il flusso del processo stesso di vendita: partendo dalla pianificazione degli appuntamenti fino ad arrivare alla conferma d'ordine.

Priorità dell'azienda era **mantenere un contatto costante con i clienti**, professionisti dei settori arredo, edilizia e industria distribuiti su tutto il territorio nazionale. Solo attraverso un rapporto di collaborazione continuativa è possibile ottenere il

massimo da ogni attività ed aumentare le possibilità di convertire opportunità ed offerte in ordini acquisiti. Abbiamo reso gli impegni, le telefonate



e **tutte le attività della forza vendita tracciabili all'interno della piattaforma CRM**, così da fornire alla direzione commerciale materiale operativo su cui pianificare strategie, formulare previsioni e all'interno del quale individuare punti di debolezza



“ *Abbiamo implementato insieme a Guttadauro il CRM di Microsoft Dynamics all'interno della forza vendita.*

I nostri due obiettivi principali sono stati raggiunti: ottimizzare la gestione del portafoglio clienti e rendere visibili tutte le attività commerciali.

Con la versione 2013 della piattaforma potenzieremo gli aspetti collaborativi di questo strumento, migliorando l'interazione e lo scambio di informazioni tra il venditore e l'azienda.



Paolo Venerucci
Marketing Manager
Apa Group

“ *Con Microsoft Dynamics CRM i nostri agenti dispongono di tutte le informazioni necessarie per prepararsi all'incontro con il cliente, formulare un'offerta, concludere una vendita o, semplicemente, rispondere alle domande più tecniche legate ai nostri prodotti.*



Daniele Colombo
Sales Manager
Apa Group

prima che si trasformino in potenziali criticità.

I listini di vendita sono ora sempre

disponibili all'interno dei menu della piattaforma CRM, grazie alla condivisione dei dati con il software ERP in uso all'interno del Gruppo (Ad Hoc Enterprise di Zucchetti). Questa gestione ottimizzata dei listini, abbinata alla possibilità di generare in automatico i documenti d'offerta, semplifica e velocizza le operazioni di ciascun agente, suggerendo un elenco di prodotti ordinabili dal cliente, estrapolato dal listino di appartenenza. Ciascun agente può quindi formulare, direttamente nel corso dell'incontro con il cliente, la propria offerta commerciale, ed importarla direttamente all'interno della piattaforma ERP nel caso si trasformi in ordine di fornitura, attivando quindi immediatamente tutti i processi legati alla fornitura della merce.

Vantaggi operativi

L'implementazione della piattaforma Microsoft Dynamics CRM ha favorito una gestione armonica di tutte le attività commerciali di **Apa Group**, offrendo alla forza vendita uno strumento di lavoro completo ed affidabile e, contemporaneamente, garantendo alla direzione una maggiore visibilità sulle attività in corso e le opportunità commerciali nel breve, medio e lungo periodo.

I venditori possono ora operare sul proprio parco clienti con efficienza, preparandosi ai meeting pianificati in agenda senza dover rientrare in ufficio.

L'autonomia della forza vendita, e la sua maggiore capacità di rispondere ai quesiti e alle richieste dei clienti, ha avuto una ripercussione positiva anche sul lavoro del customer care, ora focalizzato sulle richieste di assistenza e non più sulle semplici richieste di informazioni.

Per maggiori informazioni: <http://web.guttadauro.it/it-it/soluzioni-aziendali/crm.html>