Case History

F.I.L.A.

RISORSA

Case History

F.I.L.A.

Azienda

Marchi: FILA, Maimeri, Lyra, Canson
Settore: Oggetti di cancelleria
Fatturato: 603 milioni di euro

La nascita di F.I.L.A. Fabbrica Italiana Lapis ed Affini risale al 1920. In oltre un secolo di storia, una combinazione di grandi intuizioni, passione per la creatività e impegno ha dato vita ad uno dei primi gruppi mondiali dedicati all'espressione creativa. F.I.L.A. produce e commercializza prodotti per colorare, disegnare, modellare, scrivere e dipingere, rivolti principalmente a bambini in età scolare e prescolare conosciuti e apprezzati nei mercati di ogni continente.

Moduli attivi

- Sales Management
- File & Multimedia

Device: PC/iPad
Utenti: 111

Bisogni del cliente

La partnership tra Risorsa e F.I.L.A. prese avvio nel 2015, quando il management dell'Azienda decise di dotarsi di una piattaforma software che permettesse la gestione semplice ed efficiente del reparto vendite attraverso la digitalizzazione del processo di raccolta e gestione dell'ordine in mobilità. L'obiettivo principale alla base dell'avvio della collaborazione era fornire alla direzione Vendite e ai funzionari sul campo uno strumento che incrementasse la velocità ed efficienza delle operazioni, garantendo al contempo la perfetta integrazione con i sistemi aziendali esistenti ed un efficace scambio di informazioni tra Sede e campo. La scelta iniziale fu quella di dotare dei nuovi strumenti la forza Vendite Italia, attiva sui marchi FILA e Maimeri. Solo in un secondo tempo, a partire da 2018, grazie ai risultati ottenuti con la digitalizzazione dei processi e alla soddisfazione della collaborazione, F.I.L.A. decise di estendere la soluzione SFA alle Società ed ai mercati Esteri (Spagna, Francia, Benelux, Germania), con lo sfidante obiettivo di gestire tutti i Paesi presidiati dall'Azienda attraverso procedure omogenee e la medesima soluzione applicativa.
La piattaforma Risorsa è stata scelta per la capacità di rispondere positivamente a tutte le specifiche richieste:

- Supportare l'automazione delle attività di vendita in mobilità;
- Comunicare efficientemente con l'Erp di gruppo;
- Garantire il tracciamento avanzato e personalizzato degli ordini;
- Offrire scalabilità e flessibilità della soluzione fornita ai diversi Headquarter internazionali.

Moduli della Suite Risorsa

Case History

F.I.L.A.

Road Map

1

2015
Sales Management Italia

2

2018
Interfacciamento SAP

3

2020
Internazionalizzazione delle Soluzioni

4

2021
Roll-out soluzioni su tutte le filiali

Progetto

Performance di vendite e perfetta integrazione

Il progetto di digitalizzazione delle Vendite Italia, gestite attraverso un team multicanale, richiedeva la fornitura ai funzionari di uno strumento che permettesse la raccolta agile degli ordini su tutti i canali di vendita, e racchiudesse in un'unica piattaforma l'applicazione delle politiche commerciali attive nelle differenti tipologie di clientela: Grande Distribuzione, Normal trade e grossisti.
Il caso F.I.L.A. nella sua prima fase rappresenta un progetto esemplare a riprova della eccezionale capacità di gestione delle Condizioni di Vendita della piattaforma Risorsa e delle opportunità di interfacciamento con gli strumenti gestionali aziendali.
La scelta progettuale nel suo avvio è infatti ricaduta su una implementazione che prevedesse lo sfruttamento di questo grande potenziale, con la gestione delle politiche commerciali e della definizione del pricing direttamente all'interno della piattaforma Risorsa e il successivo invio all'ERP.
Da parte sua, il gestionale aziendale integrava le informazioni disponibili nell'applicativo SFA con le informazioni finanziarie dei Clienti e i dati di tracking della elaborazione e consegna degli ordini.
Il software di vendita, puntualmente popolato con tutte i dati utili alla gestione dei Clienti, diventa in questo modo un prezioso supporto all'efficacia della visita Cliente, fungendo da collettore e coordinatore degli ordini provenienti dai diversi canali di vendita, senza soluzione di continuità o rallentamenti.

Il tracking ordine: informazioni disponibili su ogni dispositivo

Tra le personalizzazioni del progetto, il sistema di tracking ordine è stato notevole per successo e soddisfazione da parte sia di Risorsa che dell'Azienda Cliente. Il metodo sviluppato per F.I.L.A. è particolarmente evoluto per tempestività, numerosità e completezza dei dati condivisi, ed è inoltre in grado di assicurare un livello di dettaglio delle informazioni simile tra quanto visualizzabile nel backoffice del sistema e quanto sui device in mobilità . Per garantire l'assoluta efficienza del flusso, Risorsa ha costruito per F.I.L.A. un processo di scambio di comunicazioni tra App su tablet, backoffice Risorsa ed ERP in grado di abbinare agli ordini raccolti le informazioni dettagliate del processo di gestione.
Abbinando quindi l'ordine raccolto nell'applicativo Risorsa e trasmesso a SAP, con la codifica generata dall'ERP nel corso della elaborazione, viene garantito il tracking dell'ordine stesso e l'aggiornamento continuo e sistematico delle informazioni ad esso abbinate: dalle date di preparazione e spedizione, all'elenco della eventuale merce stralciata, ai prodotti sostituiti, fino alle effettive righe d'ordine fatturate.
Sono così rese disponibili ad ogni sincronizzazione quotidiana, raccolte in un'unica piattaforma e consultabili a colpo d'occhio sia nel Backoffice Risorsa, che sulla App mobile, tutte quelle informazioni aggiuntive consultabili in precedenza solo interrogando SAP.

Case History

F.I.L.A.

La parola al cliente

In Risorsa individuammo quelle caratteristiche di flessibilità, conoscenza del mercato multicanale in cui operiamo, e interpretazione del ruolo di fornitore come partner, che ci avrebbero garantito di arrivare all'obiettivo in tempi brevi e di dotarci di una soluzione che ci avrebbe accompagnato nel tempo, crescendo con il crescere delle nostre esigenze.
A distanza di quasi 7 anni, le nostre aspettative hanno trovato riscontro nel percorso che abbiamo fatto insieme sin qui. Oggi abbiamo rivisto in maniera consistente tutto il nostro landscape applicativo, ma Salesware è rimasta la nostra soluzione di riferimento in ambito SFA. La qualità del supporto da parte di Risorsa è rimasta costante nel tempo, accompagnandoci nel susseguirsi delle attività di Roll Out con la professionalità di sempre, confermandosi il partner di valore che avevamo pensato di aver trovato nel lontano 2015."

Marco Galbiati
IT Domain Manager

La forza vendite sul campo può inoltre consultare il sistema e visualizzare sulla App mobile lo storico degli ordini fino ai due anni precedenti.

È stato così possibile incrementare l'efficienza degli incontri con i Clienti e l'autonomia degli agenti nella preparazione ed esecuzione delle attività.

Internazionalizzazione dei processi e degli strumenti

Soddisfatta dei risultati ottenuti con Risorsa, l'Azienda Cliente F.I.L.A ha deciso di estendere la piattaforma a tutta Europa, nelle nazioni di Francia, Germania, Benelux e Spagna.
In questa seconda fase progettuale, l'obiettivo primario era uniformare i processi di commerciali e le politiche di vendita nelle diverse divisioni e paesi, in modo da garantirsi la condivisione di procedure e strumenti a livello cross-nazionale e rendere di conseguenza più efficace il monitoraggio e la gestione della funzione. La sfida più impegnativa del progetto di internazionalizzazione è stata per F.I.L.A. quella di coordinare le diverse politiche presenti sui mercati e per Risorsa di aggiornare il processo e l'applicativo di gestione delle condizioni di vendita ponendosi quale unico e flessibile recettore dei pricing applicati nelle diverse Nazioni.

Il grande lavoro di coordinamento dei team a livello funzionale e tecnico ha permesso, grazie alla flessibilità della piattaforma, di fornire uno strumento univoco e logiche di processo coerenti per tutti i soggetti coinvolti.
È stato così possibile riunire in un'unica piattaforma sia la mole aggiuntiva di informazioni provenienti dai diversi paesi e dai rispettivi agenti sul territorio, che le configurazioni e personalizzazioni più adatte a rispondere alle specifiche necessità territoriali.
Determinante in questa seconda fase è stata la possibilità del software Risorsa di stabilire perfette e trasparenti integrazioni con i sistemi ERP, fattore cruciale per la buona riuscita di un progetto di omologazione degli strumenti che ha permesso una gestione globale e senza frizioni delle Countries da un'unica piattaforma.

Elementi differenzianti

Un aspetto certamente peculiare del progetto intrapreso con F.I.L.A. è stata la capacità della piattaforma Risorsa di adattarsi e rispondere alle esigenze del management aziendale nelle diverse fasi progetto.
La scalabilità della soluzione e la flessibilità operativa e di gestione della piattaforma hanno quindi permesso di plasmare l'applicativo, senza soluzione di continuità, affinché supportasse sia l'evoluzione nella gestione delle politiche commerciali che l'internazionalizzazione dell'Azienda.

In quest'ottica, la specializzazione di Risorsa in ambito SFA e gli anni di esperienza si sono rivelati cruciali per la buona gestione del progetto.
La forte integrazione tra l'applicativo Risorsa e l'ERP aziendale ha permesso, a pochissima distanza dal rilascio, di raggiungere livelli ottimali di efficienza dello strumento misurati in termini di trasmissione degli ordini dalla piattaforma mobile a SAP senza alcuna problematica e con una percentuale di successo pari al 99%.

Case History

F.I.L.A.

Impatto sui processi

• Massimo controllo sugli elementi che concorrono all'efficienza delle performance di vendita;
• Integrazione perfetta tra il software Risorsa e gli strumenti interni;
• Dati di processso sempre disponibili su ogni dispositivo.

Benefici

Ogni mercato di sbocco di F.I.L.A. è oggi presidiato da un team di vendita efficiente, in grado di grado di lavorare sul campo con dovizia di informazioni. La forza vendite può contare su un sistema di gestione documentale integrato e su un allineamento costante in termini di quantità e qualità delle informazioni a disposizione per trattare con elevata efficacia da ogni visita.

A livello centrale, potersi affidare a un sistema unico trasversale ha assicurato la velocizzazione e standardizzazione del processo di raccolta ordini tra diverse società e canali.

Il flusso commerciale è così supportato nella sua operatività ed inoltre monitorato in termini di performance di processo con preziosi dati utili al miglioramento dell'efficienza della forza vendite.

RISORSA