



Il Gruppo ALFA REFRATTARI, attivo nel settore dell'edilizia dagli anni '70, è leader nel campo dei prodotti refrattari (camini, barbecue, forni, malte, rivestimenti, ecc.). E' un gruppo

in costante espansione che ha posto il cliente al centro dell'attenzione servendolo con una rete di vendita capillare. Alfa Refrattari ha adottato già da molti anni la suite Explorer di Dialog Sistemi.

Obiettivo

Realizzare una soluzione per il controllo della rete di vendita e la creazione di un Data Warehouse storico dettagliato sui clienti con tutte le informazioni pertinenti come anagrafica, storico delle fatture, ordini, condizioni commerciali e profilo completo ai fini dell'attività commerciale e marketing. Ottenere analisi multidimensionali, report e cruscotti direzionali per il controllo di gestione di gruppo.

La Soluzione

La scelta va ad Explorer, una soluzione italiana, per le sue particolari caratteristiche di flessibilità e facilità di aggancio ai sistemi gestionali presenti in azienda. In partnership con Dialog Sistemi si realizza l'applicazione Winner/CRM che crea un Data Warehouse su un server Linux con data base Oracle ed attinge in rete i dati dal gestionale da un server Windows e permette:

- di richiamare rapidamente il "curriculum" del cliente (condizioni di pagamento, logistiche, commerciali, appunti del venditore e altre persone della struttura centrale)
- l'analisi del mercato e del suo potenziale per linee di prodotto e per zona assegnata a ciascun venditore, tramite la verifica del posizionamento di Alfa sul cliente,
- l'analisi storica del comportamento del cliente nel tempo e la diffusione automatica di report sul cliente alla struttura di vendita
- procedure di supporto al cross-selling per campagne mirate, dove si cerca di

inquadrare i clienti in tipologie caratterizzate da comportamenti comuni e per il tele-selling, ovvero azioni di vendita di prodotti tramite offerte personalizzate elaborate in sede

- l'analisi delle performance di vendita dei vari prodotti e della struttura di vendita ed i confronto con il budget.

Risultati

"Con EXPLORER, Alfa Refrattari ha realizzato un sistema informativo che dà una visione completa del business. Finalmente abbiamo le informazioni di dettaglio per fare analisi approfondite sulle diverse aziende, settori e linee di prodotto, ma anche sulle aree di vendita, fino al venditore ed al cliente" dice Patrizia Giovannini responsabile del Controllo di Gestione di gruppo. "Il sistema inoltre, attraverso i suoi report, prodotti in ambiente Office ed Excel, ci consente di tenere costantemente aggiornata la rete di vendita."

"Possiamo monitorare tutte le informazioni vitali per il funzionamento dell'azienda, misurare le performance nei diversi settori per poter intervenire con tempestività e governare i processi. Explorer è diventato uno strumento formidabile da quando, per scelte di marketing, Alfa si è sdoppiata in più aziende, così possiamo leggere i dati come un'unica realtà commerciale. Realizzeremo nuove iniziative e pensiamo di estendere Explorer ad altre aree aziendali."

Marcello Ortuso

Amministratore Delegato Gruppo Alfa Refrattari