

DISTRIBUZIONE GESTIONE TELEFONICA PER I CLIENTI DI PRIMI FRUTTI

Pesche a tavola con il crm di Siseco



Frutta e verdura arrivano in tavola con un colpo di telefono. È il servizio offerto da **Primi Frutti**, azienda campana che consegna gratuitamente a domicilio prodotti freschi di stagione a circa 3.500 famiglie delle province di Napoli, Salerno e Avellino. I clienti vengono contattati ogni settimana al telefono e dettano all'operatore la lista della spesa. «Nelle prime ore del mattino ci riforniamo direttamente dai produttori, per lo più coltivatori locali», spiega Marcello Casalino, direttore commerciale di Primi Frutti. «In questo modo riusciamo

a consegnare ortaggi e frutta di qualità». Con un risparmio che, grazie all'accorciamento della filiera, varia dal 15% al 20%. Partita nel 2007 con un'organizzazione quasi artigianale, in cui gli ordini venivano appuntati a mano, Primi Frutti per continuare a stare sul mercato con efficacia si è affidata a Gat.crm, custom relationship management di Siseco, software house italiana. «Ciò che ci penalizzava di più era la mancata integrazione tra la telefonia e il resto dell'organizzazione», sostiene Casalino. Con l'adozione di Gat.crm, piattaforma modulare tagliata secondo le esigenze dell'impresa, Primi Frutti riesce ora a gestire tutte le fasi del processo, dall'emissione dell'ordine fino alla consegna e, nello stesso tempo, ad affrontare le campagne di acquisizione di

nuovi clienti. «Facciamo offerte di telemarketing one to one, mirate in base alle esigenze del cliente e alle preferenze che ha dimostrato», aggiunge Casalino. Anche questi dati sono registrati dal sistema che divide i clienti in gruppi e rende più facile preparare proposte mirate. Il tutto con un'unica applicazione e a costi contenuti, grazie all'utilizzo del Voip.

«Gat.crm consente di razionalizzare l'intero processo di vendita, senza il rischio di perdere informazioni», assicura Roberto Lorenzetti, amministratore delegato di Siseco. E Casalino conferma: «L'efficacia è aumentata del 40%: siamo riusciti a gestire la crescita del nostro parco clienti, che quest'anno ci ha fatto aumentare il fatturato del 20%».

Elvira Pollina