

## Del Taglia Piscine: migliaia di contatti all'anno grazie al CRM

16 Luglio 2009



La sfida vinta con **b.com** di **Siseco**: Boom di richieste per **Del Taglia Piscine** che in 40 giorni costruisce una piscina nel giardino di casa.

Con il caldo africano di questi giorni cresce la voglia di un tuffo in piscina, magari nel giardino di casa. Un sogno che sempre più italiani rincorrono, come dimostra il sito internet di **Del Taglia Piscine** ([www.deltagiapiscine.it](http://www.deltagiapiscine.it)) che riceve ogni giorno 3-4mila visite, che triplicano o addirittura quadruplicano quando la colonnina di mercurio sale sopra i 30 gradi, raggiungendo quota 10-12mila.

Diciottomila persone ogni anno, una media di 50 al giorno, non si limitano a curiosare ma compilano il modulo on-line per chiedere un preventivo e contattare l'azienda: «Una mole di dati che richiede un accurato sistema per essere gestita - dice Vincenzo Liccione, purchasing manager di **Del Taglia**, storica azienda toscana -. Il nostro business si articola esclusivamente su internet, quindi per noi velocità, precisione e accuratezza sono molto importanti. Il rapporto con il cliente è fondamentale: lo contattiamo entro 48 ore per fissare l'appuntamento con un nostro agente di zona e offriamo anche un servizio di assistenza post vendita. Abbiamo iniziato nel 2001 con un software aziendale, poi le esigenze sono cresciute e per noi era diventato difficile amministrarle internamente. Le nostre necessità erano quelle di un CRM (Customer Relationship Management, ossia gestione delle relazioni con i clienti) personalizzabile, in grado di gestire quantità considerevoli di contatti e facile da usare per tutti. Con Siseco siamo così passati a un sistema più articolato e razionale».

Siseco ([www.siseco.com](http://www.siseco.com)), azienda leader in soluzioni informatiche, ha accettato la sfida di **Del Taglia**: «Per gestire 18mila contatti all'anno bisogna avere un sistema solido e senza "buchi", flessibile e affidabile - afferma Roberto Lorenzetti, amministratore delegato di Siseco -. Altro elemento di criticità è l'alto numero di utenti che, a vario titolo, utilizzano il CRM: in **Del Taglia** sono circa 70, di cui una quarantina funzionari vendita, responsabili interni e l'ufficio del call center. L'obiettivo di Siseco era realizzare un sistema semplice da usare per tutti.

Il nostro team di tecnici si è messo al lavoro e ha studiato una soluzione su misura grazie a **b.com**, il CRM di nuova generazione che è intuitivo, integrabile, personalizzabile, sicuro, on demand. Si tratta di una piattaforma altamente scalabile, che rende semplice anche la gestione di grandi quantità di dati, interagendo con le altre funzioni aziendali. **B.com** consente al personale interno all'azienda di gestire le relazioni con i clienti in modo sempre più efficace ed efficiente, accrescendo le proprie capacità di interpretazione dei bisogni del mercato e arrivando, in ultima istanza, a un aumento di fatturato e di volume di business». La partnership tra **Siseco** e **Del Taglia**, a distanza di qualche mese, sta già dando ottimi risultati, nonostante la crisi. Come funziona il CRM? Compilando il modulo sul sito internet [www.deltagiapiscine.it](http://www.deltagiapiscine.it), l'utente viene inserito nel sistema di CRM che gestisce i dati immessi, gestendo eventuali doppi o anomalie, smistandoli in base alla residenza ed entro 48 ore si viene contattati dal rappresentante di zona o dal servizio clienti. Lo scopo è fissare un appuntamento con uno degli agenti (ce ne sono 40 in tutta Italia), che visita la casa del cliente, visiona il giardino, consiglia il modello più adatto e perfeziona il preventivo. Da quando si firma l'ordine, in un mese e mezzo si può fare il bagno della piscina di casa: una tempistica senza concorrenti che fa la forza dell'azienda, altre piscine richiedono un mese solo per il montaggio. Gli unici ostacoli possono essere burocratici: sono infatti necessarie delle autorizzazioni comunali per costruire la piscina in giardino.

In tutto **Del Taglia** vende circa 400 piscine all'anno, il 2/3 per cento rispetto ai contatti ricevuti. «La fase di montaggio - spiega Liccione - viene eseguita da una delle 60 squadre specializzate di cui disponiamo e richiede una settimana. La nostra forza è anche quella della struttura commerciale: non ci sono rivenditori, quindi si "salta un passaggio", tagliando i costi: da internet si arriva direttamente al cliente con il funzionario a casa». Il costo di una piscina **Del Taglia** è quello di un'utilitaria (dai 14 ai 16 mila euro) a cui si aggiunge il montaggio incide per 4-6 mila euro. Dopo aver venduto e montato la piscina, **Del Taglia** continua ad assistere il cliente, che a un mese dalla consegna viene contattato per verificare la sua soddisfazione del prodotto e gli viene anche proposta un'offerta per la vendita e la manutenzione per la stagione. Il tutto sempre grazie al CRM di Siseco.

Siseco. Società leader in Italia per le soluzioni CRM, Business Contact Management e IP Contact Center. Conta oltre 20.000 utenti, attivi nella gestione di attività di CRM, Privacy Management, Customer Case, Outbound Agent e Tele Sale, Sales Force Automation. Sono oltre 250 le realtà in tutta Italia e in diversi settori di business (Editoria, Finanza, TelCo, Contact Center In-House e Outsourcing) che utilizzano le piattaforme SISECO, tra le quali Editalia (Gruppo Poligrafico Zecca dello Stato), Fastweb, Tre, Michelin, Il Sole 24 Ore, Telecom, Tim, Editoriale Secondamano (Gruppo Schibsted), RAF - Gruppo Phonemedia, **Del Taglia Piscine**.