

Elaborare gli ordini in tempo reale

Un'attività che affonda le radici nella tradizione, quella di Wnt Italia, ma con attenzione all'innovazione. La società, parte di un gruppo tedesco-lussemburghese, fornisce utensili di precisione a piccole e medie imprese nel settore dell'asportazione del truciolo. Il catalogo prodotti conta oltre 41.000 articoli, proposti attraverso un servizio di consulenza studiato per semplificare il lavoro agli operatori (una ventina di tecnici specializzati), garantendo tempi di risposta praticamente immediati. L'attenzione al servizio ha portato la società a mettere a punto un sistema, denominato Toolomat, capace di rendere disponibile on demand gli articoli più utilizzati attraverso un'erogazione automatica intelligente, che sfrutta i distributori collocati presso il cliente. Nel 2003, la direzione si è posta il problema di cercare una risposta tecnologica capace di semplificare il lavoro alla forza vendita, velocizzando i processi di gestione. Dopo un'analisi del mercato, nel 2004 il management ha deciso per una combinazione tecnologica che prevedeva l'abbinamento degli smartphone della famiglia Palm Treo, a un corredo applicativo costituito dalla soluzione PalmoAgenti, di PalmoSoft. «Abbiamo conosciuto PalmoSoft per caso, a una fiera - racconta Andrea Scordia, responsabile dei servizi Ict del gruppo -. PalmoAgenti, che rispondeva perfettamente alle nostre necessità. Rispetto alla versione standard abbiamo effettua-

Distribuzione / Wnt, società che fornisce strumenti per l'asportazione del truciolo, ha dotato i suoi agenti di palmari, con l'applicazione di Sfa

di Laura Zanotti



Attraverso il sito di Wnt, è possibile esplorare i servizi offerti e i cataloghi per gli ordini

to una personalizzazione, pari al 5% dell'applicazione, relativa alla gestione dell'anagrafica clienti e delle tabelle sconti». La soluzione è stata implementata senza prevedere l'integrazione con l'Erp aziendale gestito, a livello corporate, dalla casa madre. In un paio di mesi sono stati eseguiti tutti i test necessari e, nel dicembre del 2005, la società ha provveduto a regalare a tutti i responsabili della forza vendita un Palm Treo equipaggiato con l'applicazione di Sfa. Spendendo meno di una giornata per la formazione, gli agenti hanno iniziato a lavorare. «La gestione dei processi è migliorata - sottolinea Scordia -. Abbiamo diminuito i margini di errore e lo stress delle persone, oltre a velocizzare i processi, ottimizzando la filiera dei servizi». Prima, infatti, gli agenti compilavano in modalità cartacea l'ordine e lo trasmettevano via fax ma, per diversi motivi, non tutti i clienti ne avevano uno in dotazione. Così era necessario cercare negozi o autogrill attrezzati. Il fax era il mezzo più immediato per poter trasmettere le richieste di prodotto in modo tempestivo. L'urgenza dipende dalla logistica di Wnt che, per tutti gli ordini arrivati entro le 19, garantisce la consegna il giorno successivo. Il singolo agente era costretto a digitare tutti gli ordini in formato Excel per spedirli all'ufficio commerciale in serata. Il procedi-

mento era piuttosto lungo e oneroso, se si pensa alla mole di articoli a catalogo e alla serie infinita di codici a più cifre da trascrivere. Con PalmoAgenti, la forza vendita oggi compila l'ordine in modalità standardizzata, inserendo dati precisi e completi che vengono trasmessi immediatamente in sede. L'ordine arriva sul server dedicato alla gestione dell'applicazione e viene stampato. A questo punto, un operatore prende la documentazione e la ridigita sul gestionale aziendale. «Grazie a PalmoAgenti abbiamo velocizzato tutto il nostro workflow - ribadisce Scordia -. Prima, il picco di lavoro che si creava tra le 18 e le 19, quando arrivavano decine e decine di fax, generava colli di bottiglia che impattavano sulla produttività aziendale. Oggi, i processi sono più fluidi e, grazie all'omogeneizzazione degli ordini, abbiamo una qualità superiore delle informazioni». Attraverso l'utilizzo del palmare, Wnt riesce a evadere gli ordini anche prima delle 24 ore, con un incremento dell'efficienza e una migliore fidelizzazione della clientela. «La forza vendita può, in qualsiasi momento, inserire nuovi nominativi o modificare le politiche di sconto, in un regime di totale proattività», conclude il tecnico. La direzione centrale ha, inoltre, a disposizione immediatamente il report relativo ai nuovi dati e può aggiornare prontamente il database. In questo modo, l'agente è indipendente nella gestione del proprio portafoglio e può modificare, a seconda delle dinamiche di mercato e di relazione, qualsiasi voce. ■■

Controllo costante sugli asset

Distribuzione / Per gestire centralmente il proprio parco pc, Cgt ha optato per una soluzione aperta che, a pochi mesi dall'adozione, ha già prodotto buoni risultati

È trascorso meno di un anno da quando Cgt (dealer per il centro-nord Italia di Caterpillar, 27 filiali sparse sul territorio) ha implementato il livello 1 di Altiris Client Management Suite per il controllo del proprio parco pc e «i primi benefici già si sentono - spiega Claudio Passoni, responsabile sistemi, telecomunicazioni e informatica individuale di Cgt -. La nostra realtà conta circa 800 pc e questo ci ha portato a decidere di adottare uno strumento che consentisse la gestione centralizzata degli asset, controllo remoto, inventario e così via». Cgt ha, così, cercato una soluzione

aperta e con costi accessibili, operando anche dei cambiamenti nella struttura di help desk e affidandosi a Unisys, che segue il progetto. «Abbiamo già ridotto del 30-40% i tempi di allestimento dei pc e anche i risultati del controllo remoto sono soddisfacenti - continua Passoni -. Stiamo completando gli aspetti per la gestione del software e per la copiatura in maniera automatica di tutti i dati in caso di un cambio di pc. Allo stesso tempo, cerchiamo di migliorare la nostra impostazione organizzativa». Prima di optare per Altiris, Cgt ha valutato altre possibilità, con l'intenzione di

aprirsi al mondo Linux. «Alcune soluzioni ci sono sembrate buone ma troppo acerbe, altre troppo leggere, altre ancora in ambito open source ci costringevano a troppe personalizzazioni. L'accoppiata Altiris-Unisys non è stata casuale e solleva noi dell'Ict dalla gestione del prodotto». Un prodotto che permette anche di limitare l'uso delle applicazioni aziendali: «Molti dei nostri utenti viaggiano all'estero e può capitare che abbiano bisogno di determinati software che, normalmente, non utilizzano in ufficio. La soluzione di Altiris consente di amministrare le licenze, at-

tivandole o disattivandole secondo le esigenze».

Più difficile è calcolare l'esatto ritorno sull'investimento, anche se il numero di chiamate in ricezione può essere un buon parametro di calcolo. «È difficile ricondurre questa riduzione a termini monetari - prosegue Passoni - ma ci aspettiamo che sia considerevole, riducendosi al minimo, perché in questo modo, le persone possono dedicarsi a problemi che impattano molto di più sul business aziendale». In Cgt, sono circa una trentina le risorse che si occupano di sviluppo e infrastrutture e «le figure che Unisys mette a disposizione sono quattro fisse da noi, anche perché abbiamo un discreto numero di



Claudio Passoni, responsabile sistemi, telecomunicazioni e informatica individuale di Cgt

applicazioni da monitorare e la possibilità di avere sempre un'interfaccia del fornitore in loco consente uno scambio di informazioni più rapido ed efficiente». Cgt ha, comunque, già sviluppato l'intenzione di espandere la soluzione, pensando, ad esempio, alla virtualizzazione dei centri pc.

Alessandra Zamarra