



## CASE HISTORY

Anno 2008

**Cliente:** *Plose Sistem Service SpA.*

**Settore merceologico:** *Servizi di trasporto internazionale*

**Progetto:** *Customer Relationship Management- ASIA.crm*



[www.plose.it](http://www.plose.it)

### L'Azienda

Plose Sistem Service si occupa della fornitura di servizi alle società di autotrasporto che operano su tratte internazionali. La società inizia la sua attività nel 1987 e grazie all'alta professionalità ed impegno dei propri addetti, all'utilizzo di soluzioni tecnologiche all'avanguardia e al costante sforzo nella ricerca delle soluzioni più adeguate alle problematiche della propria clientela, è riuscita nell'arco di un decennio di attività a conquistare una posizione di leadership nel mercato dei servizi alle aziende di autotrasporto. Il grosso trend di crescita seguito da Plose Sistem Service con incrementi del fatturato anche del 500% è sempre stato accompagnato da una qualità costante nel servizio.

### Esigenze

Le esigenze segnalate dall'azienda che hanno definito il progetto e lo sviluppo del sistema sono fondamentalmente state le seguenti:

- necessità di una più dinamica e reattiva gestione "ordinaria" del cliente con la creazione di nuovi servizi;
- necessità di gestire e tracciare processi "ad hoc" per l'acquisizione di nuovi clienti;
- adozione di standard industriali per tutte le componenti del sistema (sistemi operativi, di rete, apparecchiature hardware);
- ruolo centrale della banca dati (modello relazionale);
- forte utilizzo ed integrazione di applicazioni standard;
- autonomia degli operatori nell'utilizzo degli strumenti.

### Soluzione

E' stato proposto ASIA.crm per la completa gestione dei dati clienti/prospect, dei contatti e di tutte le attività commerciali e di comunicazione. Particolare rilievo è stato dato all'ambito "analisi" altamente parametrizzabile in base alle esigenze segnalate. Tutti gli altri processi sono stati progettati, secondo le esigenze e le indicazioni del cliente e sono quindi estremamente personalizzati e focalizzati sul mondo autotrasporti nel quale l'azienda opera.

### Benefici

L'utilizzo del nuovo strumento ASIA.crm ha permesso di:

- creare un sistema di produzione dei servizi in grado di intervenire su consistenti volumi di informazioni nel minor tempo possibile;
- aumentare la qualità del servizio: comunicazione più tempestiva, continuativa e affidabile;
- valorizzare le caratteristiche professionali degli addetti all'erogazione dei servizi, eliminando loro le fasi di lavoro ripetitive ed automatizzabili;
- aumento della disponibilità degli operatori al contatto con il cliente ed alla rapida risoluzione delle problematiche;
- aumentare il volume di servizi indipendentemente dall'entità delle risorse umane coinvolte;
- favorire lo scambio di informazioni all'interno ed all'esterno dell'organizzazione.

ALDEBRA SpA - Sede legale: Via Volta, 22 - 38100 Trento Partita Iva.nr IT 01170810228

#### BOLZANO

Via Giotto, 12  
Tel. 0471-244111  
Fax 0471-244190

#### MILANO

Via Tonale, 26  
Tel. 02-92871900  
Fax 02-92871990

#### TRENTO

Via Volta, 22  
Tel. 0461-302400  
Fax 0461-302490

#### TREVISO

V.le Repubblica 222  
Tel. 0422-359200  
Fax 0422-359290

#### VERONA

Via Fermi, 13/c  
Tel. 045-8295511  
Fax 045-8295590