

Case history



PERFUME HOLDING

PERFUME HOLDING



Nome dell'Azienda: **Perfume Holding**

Sede Principale: **Italia, Roncopascolo (PR)**

Settore: **Cosmesi**

Prodotti: **Profumi**

Dipendenti: **200 (2013)**

Fatturato Annuo (2012): **135,00 milioni €**

Sito Web: **www.perfumeholding.com**

Guidata dal suo spirito imprenditoriale, dalla passione e dalla creatività, Perfume Holding vanta un portafoglio di marchi nazionali e internazionali distribuito per mezzo di una rete vendite che serve i consumatori a livello mondiale in 110 paesi.

L'AZIENDA

Perfume Holding è una prestigiosa azienda operante a livello internazionale nello sviluppo e commercializzazione di fragranze rivolte al mercato della profumeria selettiva nata nel 2010 dalla fusione tra l'italiana Morris Profumi e la francese Selective Beauty. La società ha uffici a Parigi, Milano e Parma, dove crea anche la maggior parte dei propri prodotti. Nel proprio portafoglio vanta marchi quali **Atkinsons, I Coloniali, Ferrari, John Galliano, La Perla, Sergio Tacchini, Iceberg, Fiorucci, Ducati, Liu Jo** e altre marche. Il mercato italiano rappresenta il 40% delle vendite totali, seguito dal resto d'Europa (20%), Medio Oriente (10%), Nord America (10%), Asia (7%) e il BRIC (6%). Nel 2010, Perfume Holding ha generato ricavi per 135 milioni di euro circa, e registrato EBITDA a due cifre.

Perfume Holding distribuisce i propri prodotti sul mercato italiano per mezzo di 40 agenti monomandatari suddivisi in due divisioni ciascuna delle quali vede una gerarchia organizzativa composta da un direttore vendite, due area manager e quindi gli agenti.

Con Touch & Trade:

Riduzione dei tempi di visualizzazione dei prodotti

•
Accesso diretto all'archivio documenti

•
Organizzazione dello storico ordini

•
Visualizzazione promozioni

•
Consultazione Report per cliente

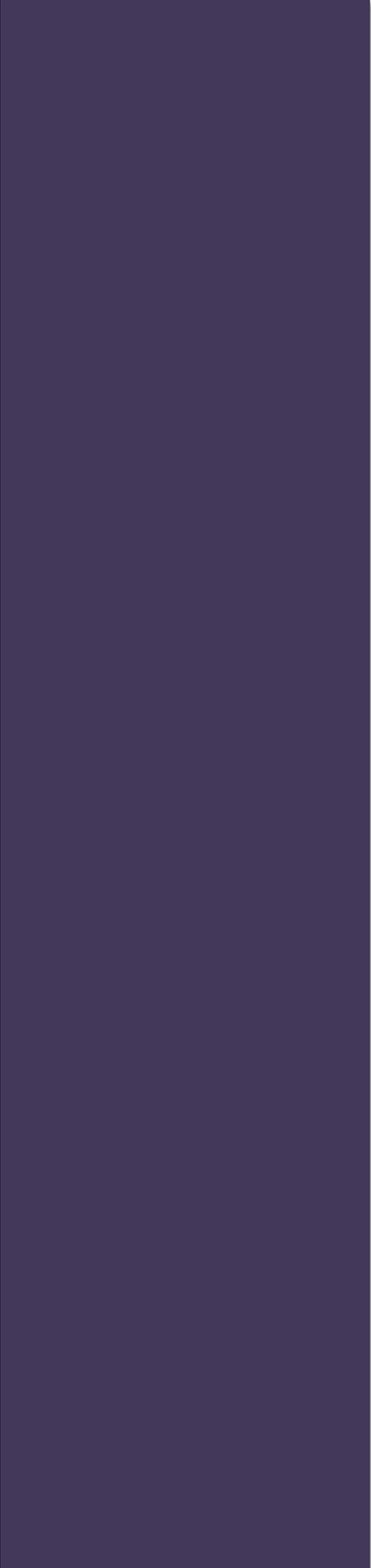
LA SFIDA

Prima dell'introduzione di TOUCH&TRADE il gruppo possedeva già un software di sales force automation che operando su pc e non su tablet impediva di fatto che l'ordine venisse raccolto direttamente al suo interno e davanti al cliente: l'ordine era quindi prima raccolto su copia commissione cartaceo e solo successivamente travasato nel software per la trasmissione in sede. Inoltre l'applicativo prima in uso era scarno in termini di informazioni messe a disposizione dell'agente e privo di alcun contenuto mediatico a promozione dei prodotti (foto, filmati...). Tutto il resto fluiva malamente via email ed ftp.

LA SOLUZIONE

L'introduzione di TOUCH&TRADE ha permesso di ovviare a queste carenze, dando all'agente la possibilità di:

- ricercare e visualizzare velocemente i PRODOTTI e sue cruciali informazioni quali giacenza netta di magazzino, prezzo di listino e prezzo ad hoc per cliente al netto dello sconto contrattuale, situazione finanziaria del cliente con il dettaglio delle partite aperte scadute e a scadere, foto e video
- accedere ad un archivio DOCUMENTI messi a disposizione dal marketing canvass per canvass
- organizzare una gestione dello storico ORDINI in modo "sincronizzato" per cliente, quantità ordine, data, prezzo totale.
- visualizzare PROMOZIONI ad hoc al cliente con relativo periodo di validità, e gestione contemporanea di centinaia di listini ad hoc con relativi strumenti di validazione e work-flow.

- 
- consultare REPORT in modo da analizzare il fatturato per prodotto, per cliente, verificare l'aderenza della forza vendita agli obiettivi di business.

L'utilizzo della connessione su App permette di aggiornare le informazioni non appena si rileva un sistema di trasmissione dati con la conseguenza di avere informazioni sempre corrette su ogni device. Lavorare on-line o off-line era, inoltre, una delle condizioni che ha spinto Perfume Holding all'implementazione del progetto.

*Riduzione
tempi
acquisizione
ordine*



*Riduzione
tempi verifica
ordine*



*Riduzione
tempi verifica
canvass*



*Riduzione
verifica
promozioni*



*Abolizione
interventi
manuali*

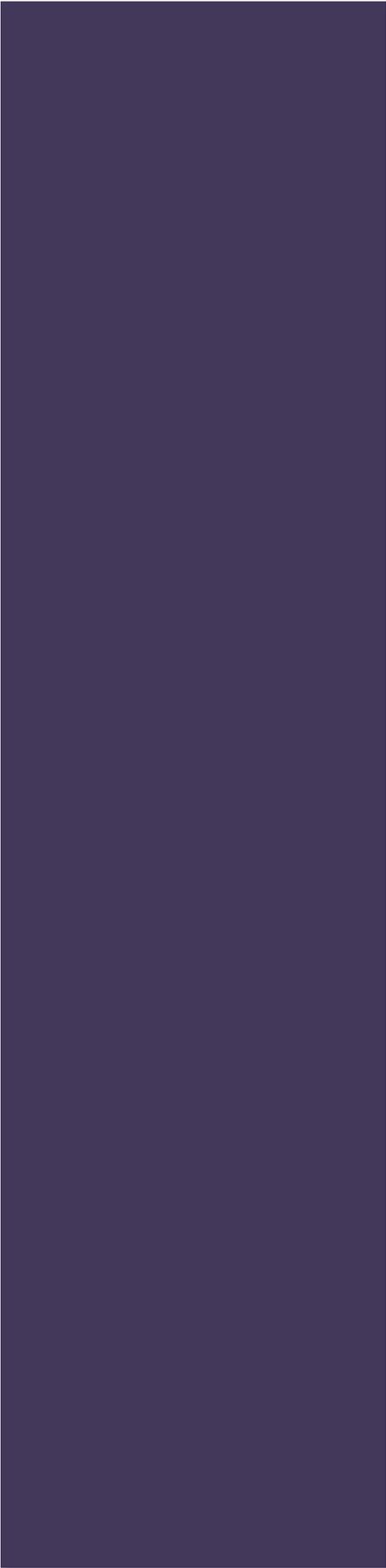
I BENEFICI

Le soluzioni integrate di gestione forza vendita non hanno tanto la funzione di accelerare la vendita stessa, e dunque il volume di fatturato, quanto il compito di diminuire i costi nell'ambito dei tempi espressi per concludere il ciclo di vendita stessa.

L'applicazione **TOUCH & TRADE** ha permesso di ridurre i tempi nel processo di proposizione del prodotto ed inserimento dell'ordine fino al gestionale e consegna merce. In questo senso si è avuto:

- riduzione tempi acquisizione ordine
- riduzione tempi verifica ordine
- riduzione tempi verifica canvass
- riduzione tempi verifica promozioni
- abolizione eventuali interventi manuali su file Excel, PDF, creati ad hoc dagli uffici.
- disponibilità per l'agente di informazioni commerciali non organizzate precedentemente grazie al Product Information Management (PIM).
- disponibilità per il cliente di informazioni come immagini di prodotto per il suo mercato, campagne pubblicitarie, PDF canvass, informazioni legate al prezzo di listino ma anche informazioni aggiuntive utili non tanto alla vendita quanto al cliente per posizionare meglio il prodotto all'interno del suo mercato.

Il Product Information Management ha permesso a Perfume Holding l'organizzazione di tutte le informazioni commerciali che riguardano la gestione, l'estrapolazione, la modifica delle informazioni di prodotto a prescindere del canale utilizzato e dell'attore che vi accede. La caratteristica di essere uno strumento ipercubico dà la possibilità a tutti i clienti che ne hanno la necessità di avere listini assolutamente personalizzati,



accesso informazioni di prodotto e statistiche in modo unico e univoco rispettando questa complessità di azione.

Ad esempio, in Perfume Holding ogni cliente per lo stesso prodotto può visualizzare prezzi d'acquisto differenti gestiti in maniera trasparente, perché basati sulle caratteristiche del cliente.

TOUCH & TRADE gestisce non solo la forza vendita intesa come agenti ma anche tutta la filiera ad essa connessa con attori come Area Manager, Country Manager, Brand Manager, ovvero figure che possono accedere all'applicazione e verificare per i comportamenti degli agenti, i clienti degli agenti ed essere informati sulla loro attività commerciale

Il Cliente al centro del business grazie al processo di incremento dell'area di CRM sviluppato dall'Azienda

SVILUPPI FUTURI DELLA SOLUZIONE

Il Gruppo Perfume Holding è intenzionato ad incrementare sempre di più l'area di CRM, e l'infrastruttura informatica su cui si è deciso di far leva aiuta questo processo di gestione del cliente ponendolo al centro del business.

Il Customer Relationship Management è costituito dalle applicazioni rivolte al cliente che supportano le attività di:

- back-office per la gestione degli ordini;
- della supply chain e delle transazioni con il sistema informatico dell'azienda;
- le attività di front-office per l'automazione della forza vendita e l'automazione del marketing d'impresa;
- le attività di mobile office per il supporto alle attività degli agenti e per altri servizi di supporto.

Consente di instaurare rapporti personalizzati con il cliente attraverso i molteplici canali a disposizione ed è costituito da tutti i diversi strumenti di comunicazione con i quali un cliente potrebbe interagire, ad esempio le e-mail, le chiamate telefoniche, i fax, le pagine web.

Perfume Holding ha ora a disposizione uno strumento innovativo per la verifica dei negozi, dei nuovi clienti, dei comportamenti d'acquisto, dando ai propri agenti uno strumento veloce ed intuitivo per la gestione delle informazioni commerciali che possono alimentare il CRM interno e identificare comportamenti particolare, campagne di vendita, di sconto particolari.

Per ulteriori informazioni:

www.touchandtrade.com

Vendere, in un tocco.



I contenuti riportati in questo caso di studio sono stati elaborati da Metis Lab Srl con l'autorizzazione dell'Azienda a cui il caso di studio si riferisce.

Metis Lab Srl declina qualsiasi responsabilità per errori ed omissioni eventualmente in esso contenute, trattandosi di informazioni riportate solo per finalità esemplificative.

E' vietato qualsiasi tipo di utilizzazione dei contenuti di questo caso di studio che non sia stato autorizzato da Perfume Holding. Loghi, Marchi e Segni Distintivi sono di titolarità dei legittimi proprietari.

Copyright © 2013 Touch & Trade
All rights reserved.