

IL SALES TEAM AUMENTA DEL 20% GLI APPUNTAMENTI

Peter McGadey,
Operations Director, Matthew Algie



VOICE OF THE CUSTOMER

Il torrefattore
indipendente leader nel
Regno Unito

L'Azienda

Fondata nel 1864, Matthew Algie è la torrefazione indipendente leader di Gran Bretagna e Irlanda, che conta fra i propri clienti Marks and Spencer's (caffetteria e ristorazione), ma anche la Camera dei Comuni a Westminster, la catena alberghiera Gleneagles e molti altri fra aziende ed enti in tutto il Paese. Partner di tutte le grandi insegne che popolano le vie centrali delle città di Regno Unito e Repubblica d'Irlanda, serve gli "espresso bar" e i grandi alberghi di entrambi Paesi.

L'azienda si occupa di forniture e manutenzione per le macchine da caffè e garantisce assistenza 24 ore al giorno per 365 giorni l'anno, oltre a gestire coffee schools a Glasgow, Londra e Dublino, dove i corsisti vengono istruiti sull'estrazione, sull'uso della lancia vapore e sulla presentazione della tazzina, con l'ulteriore supporto di un team mobile di formatori.

Una soluzione telematica
per il nuovo software

La sfida

La società ha in organico 20 formatori, 40 tecnici e 25 commerciali, ciascuno dotato di un veicolo aziendale per recarsi da clienti acquisiti o potenziali distribuiti su un'area geografica alquanto estesa. Benché forte della propria presenza storica, l'azienda lavora tuttora tenacemente per preservare il proprio vantaggio competitivo e utilizza la tecnologia moderna in vista della massima efficienza e della razionalizzazione delle proprie attività. Su tali premesse, si è presa la decisione di implementare un nuovo gestionale interno in grado di visualizzare a schermo le disponibilità dei manutentori, i livelli di magazzino e la situazione della viabilità e di selezionare il tecnico più competente per ogni intervento. Unita all'esigenza di essere sempre aggiornati sulla posizione dello staff, questa innovazione ha reso indispensabile il ricorso a una soluzione telematica.



VOICE OF THE CUSTOMER

Una soluzione
perfettamente integrata
con il nuovo software

La forza vendita
realizza il 20% in più
di appuntamenti

La soluzione

La Matthew Algie ha implementato il dispositivo PRO di Webfleet Solutions che unito alla funzione di tracciamento veicoli, abbina anche chiamate in viva voce, avvisi autovelox, mappatura avanzata con tecnologia IQ Routes e segnalazione cambio corsia. Inoltre, il sistema offre i vantaggi della connessione con TomTom Traffic, la quale permette al conducente di seguire il percorso più economico e veloce: una soluzione che, integrata con un software terzo, garantisce la massima efficienza. Prima di Webfleet Solutions, l'azienda aveva valutato altri fornitori di prodotti telematici, ma decisive sono state le funzionalità di gestione del traffico di TomTom Traffic e, non ultime, la stabilità finanziaria e la reputazione della grande multinazionale.

Dall'installazione del sistema, la flotta di auto e furgoni ha realizzato efficientamenti strabilianti, registrando un impressionante incremento del +20% sul numero di ordini, le richieste di formazioni e gli interventi tecnici. I responsabili vendite sono ora in grado di localizzare i propri team semplicemente premendo un tasto, mediante il software web-based WEBFLEET, usufruendo così della miglior visibilità della forza vendita per concentrare le risorse nelle aree dove possono risultare più efficaci, con enormi vantaggi per l'azienda. Il gruppo dirigente è ora impegnato a esplorare altre possibilità offerte dalla reportistica per una gestione ottimizzata dei veicoli e dall'accessibilità di WEBFLEET tramite iPhone, con la WEBFLEET iPhone app, in grado di operare il monitoraggio dei venditori anche da fuori sede. Grazie all'API WEBFLEET.connect, la soluzione WEBFLEET è stata integrata con il software terzo di back office, Metrix. In questo modo, sarà possibile reperire i tecnici più idonei per ogni intervento (classificati per esperienza, conoscenze e posizione geografica), verificare gli stock e le condizioni di traffico e, quindi, assegnare una persona ad ogni incarico, inviando le coordinate direttamente al suo dispositivo PRO di bordo, in modo che il conducente possa agevolmente seguire la navigazione fino al nuovo recapito. Peter McGadey, Operations Director, ha dichiarato: "L'implementazione di Webfleet Solutions è coincisa con quella del nostro nuovo software e ci ha consentito di essere incredibilmente efficienti, un passo avanti ai nostri competitor. Ne hanno beneficiato i commerciali, i formatori e i tecnici, che hanno aumentato il numero di appuntamenti possibili, con incrementi fino al 20% in certi casi. Puntiamo a una stretta collaborazione con Webfleet Solutions per posizionare la nostra realtà non solo come leader del settore, ma anche come impresa innovativa che impiega tecnologie per creare efficienze che ci permettono di fornire eccellenza nel servizio al cliente."