

Sinergia tra operativo e customer service: un valore aggiunto per il cliente

“A causa dei numerosi impegni, i nostri clienti non sempre hanno la possibilità di vedere nei dettagli l'intera filiera organizzativa compresa tra la firma del contratto con il commerciale e il postino che recapita il loro depliant” afferma Mauro Urso (Customer Service Venezia) “se visitassero i nostri uffici, rimarrebbero stupiti nello scoprire la dimensione di quanto viene da noi fatto, prima che le loro comunicazioni finiscano nelle caselle postali del consumatore finale. Dopo che il commerciale ha inserito nel sistema informativo tutte le specifiche necessarie allo svolgimento dell'operazione, prosegue Urso, tutti i reparti che compongono la struttura organizzativa Italia Distribuzioni si mettono in moto per seguire ognuno per l'area di propria competenza, le varie fasi di pianificazione, recapito e controllo della qualità del servizio”



Addetti Customer Service filiale Venezia
(da sinistra) Fabiola Finotello, Mauro Urso e Rebecca Antoniutti



Staff Operativo (da sinistra) Giuliano Pattaro (Responsabile filiale Venezia), Claudia Radulescu (Operation Planner) e Andrea Marson (Responsabile Magazzino)

Nello specifico, il reparto Customer Service è l'anello di congiunzione tra il reparto vendite e l'operativo, composto di 20 persone suddivise negli uffici di Milano, Roma, Piacenza e Venezia. Italia Distribuzioni, grazie agli strumenti informatici di cui dispone e all'esperienza territoriale maturata negli anni, assiste il cliente per tutta la durata dell'operazione, seguendolo dalla fase di definizione del bacino di distribuzione più idoneo, fino alla conferma di termine dell'attività di recapito. “Per mezzo del sofisticato sistema informativo di cui disponiamo” prosegue Urso, “che suddivide le consegne per micro settori e permette di gestire l'intero processo di tracciatura dell'ordine, siamo in grado di operare nel rispetto delle tempistiche e caratteristiche del servizio richiesto dal cliente.” Il cliente viene aggiornato quotidianamente sullo stato di avanzamento della distribuzione con report dettagliati, indicanti: località; orari e vie di partenza di ogni singolo team.

Con flessibilità e professionalità, il reparto Customer Service di Italia Distribuzioni è riuscito a dare un valore aggiunto alla tradizionale etichetta di “gestione telefonica di ordini e reclami”, trasformandosi in un referente in grado di gestire qualsiasi tipo di richiesta: dalla semplice informazione amministrativa; alla consulenza operativa.

Dopo l'intervento del Customer Service, chi si occupa delle fasi successive nell'organizzazione del servizio, è il reparto Operation Planner. “Siamo noi che pianifichiamo l'attività giornaliera dei singoli gruppi di distribuzione e controlliamo sul

campo che l'attività si sviluppi secondo le indicazioni ricevute dal cliente -afferma Giuliano Pattaro (Responsabile della filiale di Venezia) “anche i nostri processi necessitano di continui feedback, che possono funzionare alla perfezione, solo grazie alla stretta collaborazione e il corretto flusso di informazione tra Commerciale, Customer Service, Network e Reparti Operativi”

Lo staff operativo di Mestre è composto, oltre che dal Responsabile di Filiale con esperienza decennale nel settore, da due Operation Planner, dedicati all'attività giornaliera di pianificazione del recapito, e da un Responsabile di magazzino che gestisce il carico/scarico del materiale, la movimentazione, la speciale colorazione e la consegna dello stesso ai distributori per zona di competenza. Italia Distribuzioni in ambito nazionale è composta da 13 filiali operative dirette e 43 partners. Uno dei punti di forza di Italia Distribuzioni, è che pur essendo il primo operatore di mercato in Italia con 1,5 miliardi di pezzi distribuiti anno, ha allo stesso tempo, grazie alle sue filiali dirette distribuite su tutta l'area Nazionale, le caratteri-

stiche di rapidità d'intervento e di conoscenza del territorio della piccola impresa locale.

Alla filiale di Mestre compete il territorio delle province di Venezia e Treviso. Quotidianamente dai depositi locali partono gli addetti alla distribuzione, per raggiungere e coprire in modo capillare le località interessate al recapito.

A conferma che nulla è lasciato al caso, anche la fase di controllo sulla qualità della distribuzione viene considerata un aspetto determinante da seguire con estremo scrupolo. “L'operativo di filiale, oltre ad avvalersi di figure appositamente formate e dedicate alle ispezioni sul territorio, effettua controlli diretti sulla qualità del lavoro svolto.” conclude Giuliano Pattaro.



ITALIA DISTRIBUZIONI

Head Office:

Via Monsignor Anacleto Cazzaniga, 61
20064 Gorgonzola - Milano
info@italdi.it ; www.italdi.it

Filiale operativa di Venezia:

Via Piovega, 4/a - loc. Favaro V.to
30173 Venezia - Tel 041-5018218



Organismo accreditato da ACCREDIA

