RACTEK

L'azienda ha realizzato un progetto di CRM (customer relationship management) integrato con il sito Web, ridisegnato secondo il paradigma dei content management system e quindi utilizzato anche per la gestione dell'operatività aziendale.

AZIENDA E SETTORE DI ATTIVITÀ

Ractek produce e commercializza una vasta gamma di prodotti e tubazioni per impianti frenanti di biciclette, auto, moto (tubazioni flessibili in PTFE by Dupont e Rilsan by Atofina) e per i settori industriale, del condizionamento (tubazioni scarico condensa e freon), oleodinamico, verniciatura, idropulitura e gas.
Grazie alla naturale evoluzione aziendale, che comprende una filosofia di assoluto rigore coniugata all'utilizzo di materie prime di ottima qualità e alla costante ricerca e sviluppo, Ractek ha realizzato prodotti altamente qualificati per soddisfare pienamente la clientela sempre più tecnica ed attenta.
In particolare, Ractek produce tubazioni flessibili con trecce metalliche e tessili per alta e bassa pressione, caratterizzate da un'alta flessibilità e da ottime proprietà sia fisiche sia meccaniche, in conformità con le norme SAE100 R7, SAE100 R8, SAEJ1401, SAEJ51-C e tubi in PTFE secondo la norma SAE100 R14 ed altre speciali applicazioni.
L'estrema flessibilità di produzione ed un dinamico ufficio tecnico, permettono a Ractek di sperimentare sempre nuovi prodotti per i suoi clienti.

IL PROGETTO DI INNOVAZIONE ATTUATO

Motivazione

L'azienda ha più volte riscontrato alcune debolezze operative nelle attività di marketing e commerciali, dovute alla natura stessa del business aziendale molto orientato alla produzione e poco industrializzato. L'obiettivo primario del progetto era dunque di favorire la raccolta di nuovi clienti, facendo leva sui punti di forza aziendali, legati in particolare alla flessibilità nelle fasi di progettazione e produzione e alla qualità del prodotto stesso.

Progetto

Il progetto ha due ambiti operativi. Il primo ha visto l'introduzione di un nuovo sistema gestionale che ha sostituito il precedente, estendendo così, i processi gestiti con supporto informatico, con l'introduzione di un modulo di CRM ad esso collegato.
Il secondo ha visto la realizzazione di un nuovo sito con funzionalità di CMS (Content Management System, gestione dei contenuti), la realizzazione e gestione del catalogo web e la possibilità di fare ordini e acquisti online. Ciò si è accompagnato ad una significativa crescita aziendale che ha dovuto adeguarsi ai tempi di risposta imposti dal mercato Web e ha dovuto ristrutturare i propri processi e le proprie competenze interne per gestire gli ordini provenienti dal Web.
I due progetti sono strettamente collegati. Infatti, il nuovo sito non rappresenta più un sito statico non integrato con la gestione operativa dell'impresa, ma è utilizzato a supporto delle attività commerciali e genera dunque ordini che entrano nell'operatività aziendale, anche grazie all'integrazione con il nuovo sistema gestionale. L'attenzione per le vendite e la volontà di acquisire nuovi clienti via Web rappresenta uno degli elementi di innovazione più evidente

del progetto che ha determinato fin dall'inizio la volontà di integrare i due progetti in un'unica iniziativa di crescita aziendale.

Risultati ottenuti

L'introduzione del nuovo sistema ha semplificato le attività di carattere gestionale, amministrativo, commerciale e di gestione del magazzino.
L'obiettivo di carattere commerciale del progetto ha trovato un buon riscontro nell'acquisizione di tipologie di clienti differenti da quelle normalmente servite, nonché in una miglior gestione di clienti in aree territoriali remote rispetto al mercato domestico.
L'obiettivo di carattere operativo ha agevolato chi svolge le attività di carattere gestionale, amministrativo, commerciale e quelle relative alla gestione del magazzino.
L'obiettivo di carattere marketing/commerciale ha permesso di gestire meglio clienti in aree territoriali remote rispetto al mercato domestico.

L'ESPERIENZA TRASFERIBILE ALLE IMPRESE

La soluzione proposta da Ractek è trasferibile a numerose imprese che intendono gestire direttamente il proprio sito Web aggiornando costantemente il portafoglio di prodotti offerti, che nello specifico possono essere personalizzati su richiesta del cliente, a partire da articoli a catalogo. Il cliente viene poi monitorato nel tempo mediante un CRM, che può essere sviluppato ad hoc o ricercato nella ricca offerta di prodotti open source. L'utilizzo di questi software, disponibili a costo quasi nullo, riduce fortemente l'investimento richiesto che di norma è limitato al solo costo di personalizzazione dell'applicativo alle specifiche necessità aziendali.