



Binda Group  
Milano  
www.bindagroup.com

#### **Mercato:**

Consumer Products

#### **Fatturato:**

230 milioni di Euro

#### **Dipendenti:**

Oltre 200

#### **Prodotti e servizi Oracle:**

- Siebel Consumer Goods

#### **Oracle Partner:**



Deloitte Consulting  
Milano  
www.deloitte.com

**“La rapida crescita di Binda ha reso necessaria la razionalizzazione dei processi di supporto alla Clientela. La soluzione CRM Siebel di Oracle è sembrata fin dal primo giorno quella vincente. Siebel Consumer Goods fornisce infatti proprio quello di cui abbiamo bisogno per migliorare la qualità del customer service, incrementare la produttività e supportare i nostri obiettivi di business”**

Loredana Fontana  
Customer Services Manager  
Binda Group

## **Il CRM di Siebel scandisce il successo del Gruppo Binda**

Nata nel 1906 per opera di Innocente Binda come negozio al dettaglio in un piccolo centro sul Lago Maggiore, oggi Binda si è trasformata in azienda di portata internazionale con sedi in Spagna, Germania, Stati Uniti e Cina. Binda Group produce e distribuisce in Italia e nel mondo i marchi Wyler Genève, Breil e Tribe by Breil ed è licenziatario esclusivo dei marchi D&G Dolce & Gabbana Time, D&G Jewels e Trudi Jewels. In Italia distribuisce inoltre i marchi Seiko, Nike Timing e Lorus e i telefonini di alta gamma Vertu. In Italia l'azienda serve circa 5.000 punti vendita.

Per gestire una rete di vendita così capillare si è reso indispensabile un sistema di CRM che sostituisse la moltitudine di sistemi cartacei ed elettronici utilizzati precedentemente per tenere traccia di partner commerciali, necessità, ordini e dei servizi post vendita.

### **Obiettivi strategici**

- Implementare un sistema in grado di gestire le complessità legate a un mercato caratterizzato da una clientela estremamente vasta e differenziata
- Supportare in modo efficiente i 5.000 punti vendita in Italia e 50 distributori all'estero, creando una visione completa dei propri clienti attraverso tutti i canali possibili come Internet, posta elettronica e telefono

### **La soluzione**

- Operando a stretto contatto con l'integratore Deloitte, Binda ha effettuato una completa analisi dei propri processi di business e ha implementato la soluzione Siebel di Oracle per 40 addetti in 9 diversi uffici
- Quando un retailer o un distributore contatta la società, Siebel Consumer Goods instrada immediatamente la richiesta all'incaricato che visualizza, a supporto del proprio lavoro, tutte le informazioni rilevanti sul chiamante: profilo, dislocazione del punto vendita, probabili prodotti Binda di interesse, stato degli ordini e dei pagamenti
- Grazie a questa soluzione è possibile rispondere a oltre l'80% delle richieste nello stesso giorno in cui vengono inoltrate. Il 55% delle richieste riceve risposta immediata direttamente dal front office
- L'applicativo Siebel, poiché Web based, sta permettendo in maniera sempre più articolata ai distributori di accedere via Web alle informazioni principali e all'inserimento degli ordini
- Binda è impegnata a identificare ulteriori sviluppi per incrementare i vantaggi offerti da Siebel come la gestione delle campagne outbound e la rilevazione del sell out nei punti vendita.