

Prodotti personalizzati e Ufficio Tecnico più snello l'obiettivo raggiunto da Conf Industries

Di **Redazione Data Manager Online** - 26 Luglio 2024



Conf Industries, azienda che opera nel settore sanitario per l'erogazione di arredi e sistemi per la movimentazione di biancheria, farmaci, rifiuti e alimenti, si è affidata a TS Nuovamacut – Gruppo TeamSystem, per l'adozione del configuratore di prodotto TACTON CPQ

La corsa alla soddisfazione del cliente porta spesso le aziende a correre numerosi rischi. Rispondere alle richieste di prodotti sempre più customizzati può generare un aumento dei costi di progettazione e produzione nonché a una gravosa complessità della gestione dell'intera catena di sviluppo prodotto. I settori maggiormente interessati da questo fenomeno sono sicuramente l'automotive e la moda, ma anche il settore sanitario si inserisce tra i comparti che esprimono la necessità di declinare i propri prodotti in numerose varietà.

Conf Industries, azienda bresciana che si occupa di fornire agli ospedali arredi e sistemi per la movimentazione del materiale sanitario, si è trovata in difficoltà nell'evadere le richieste di personalizzazione dei loro clienti perché spesso troppo confuse. L'arrivo di una commessa all'ufficio tecnico con indicazioni sommarie generava una mole di lavoro che non sempre veniva premiata con la soddisfazione del cliente. Tanto lavoro che si poteva concludere anche con mancata vendita.

Da questa criticità Conf Industries si è affidata a TS Nuovamacut per trovare una tecnologia che rendesse **più chiara la comunicazione tra le vendite e il cliente**. La scelta di implementare il configuratore di prodotto **TACTON CPQ** si è rivelata vincente.

“Oggi abbiamo ridotto il **collo di bottiglia del nostro reparto tecnico dell'80-90%** – dichiara **Flavio Ventura, CEO Conf Industries**, ogni volta che ricevevamo una



configurazione in più dal cliente, dovevamo passare dal reparto tecnico, ora non è più necessario perché possiamo inviare direttamente l'ordine finale senza chiedere ai nostri tecnici. La cosa principale di cui sono soddisfatto è che ora facciamo meno errori e il nostro reparto tecnico è più libero di fare ricerca e sviluppo. Con lo stesso personale, si può fare di più".

Leggi anche: Dati aziendali: le 5 sfide delle PMI e il rapporto con l'AI in agenda nei due eventi DAMA a Bologna

L'uso del configuratore di prodotto ha semplificato il lavoro delle vendite che in fase di trattativa possono visualizzare la personalizzazione richiesta, proponendo soluzioni nuove e alternative che il cliente non avrebbe nemmeno immaginato. La possibilità di far vedere real time il prodotto customizzato rende il cliente più consapevole dell'acquisto che sta per effettuare e al contempo consolida il suo rapporto di fiducia con il fornitore.

"I clienti possono contare maggiormente sulla qualità e sull'intero servizio che offriamo loro – aggiunge Flavio Ventura – **usare il configuratore è il modo migliore per realizzare il prodotto, un modo migliore per aiutare il cliente ad avere ciò che desidera.** La cosa che mi ha sorpreso di più è la **facilità di manutenzione del software** e quanto sia facile costruire la storia dell'azienda, di tutte le nostre linee di prodotti. È sicuramente il prodotto che avremmo dovuto avere in passato, che siamo stati felici di implementare e che siamo felici di avere con noi oggi, perché ci aiuta molto a ridurre lo stress e ad avere una prospettiva di crescita per il futuro".

Conf Industries ha saputo investire strategicamente in una tecnologia avanzata per customizzare i propri prodotti, rispondere alle esigenze specifiche dei clienti e rendere migliore la vita lavorativa dei propri dipendenti. L'esperienza dell'azienda bresciana conferma che digitalizzare i processi non significa solo sostenere dei costi, ma ottenere dei benefici tangibili in termini efficienza, riduzione dei costi operativi a lungo termine, una migliore sostenibilità, una maggiore soddisfazione dei clienti e una solida posizione di leadership nel mercato.