



Executive Shortpaper

Per il settore manifatturiero e industriale

L'aftermarket come motore di crescita

Più fatturato nell'aftermarket.

Meno complessità nelle attività quotidiane.

Come le aziende manifatturiere integrano con successo self-service, gestione dei ricambi e consulenza personalizzata per offrire un'esperienza cliente superiore.



L'aftermarket è sempre più determinante per la crescita.

Molte aziende non sfruttano appieno il proprio potenziale e digitalizzano soltanto singoli processi. Il risultato è spesso un aumento dei sistemi utilizzati, senza una reale semplificazione dei processi rivolti ai clienti o dei flussi operativi interni.

Conseguenze tipiche

- ✗ I dati di prodotto sono distribuiti su più sistemi.
- ✗ I ricambi sono difficili da individuare.
- ✗ Vendite, assistenza e commercio digitale lavorano con dati non allineati.
- ✗ I clienti continuano ad aver bisogno di supporto per attività di routine.
- ✗ Gli ordini ricorrenti comportano un inutile carico di lavoro manuale.



Il risultato

Anziché semplificare i processi, aumenta la complessità. Il canale digitale non esprime il suo pieno potenziale e, invece di diventare un motore di crescita, si trasforma in un'ulteriore sfida operativa.

Crescono le aspettative verso il self-service. La consulenza personale resta fondamentale.

Oggi i tuoi clienti vogliono poter:

- ✓ trovare i ricambi
- ✓ verificare la disponibilità
- ✓ effettuare ordini ricorrenti
- ✓ consultare la documentazione
- ✓ monitorare lo stato degli ordini
- ✓ scaricare le fatture
- ✓ gestire le approvazioni

Allo stesso tempo continuano ad aspettarsi:

- ✓ consulenza tecnica
- ✓ competenza sul prodotto
- ✓ supporto ai progetti
- ✓ offerte personalizzate
- ✓ competenze di assistenza
- ✓ consulenza strategica



Ciò che conta davvero

Non si tratta di scegliere tra self-service e consulenza personale. I produttori di maggior successo integrano entrambi gli approcci per offrire un'esperienza cliente fluida e senza interruzioni.

Non tutte le interazioni richiedono un referente dedicato.

Le attività che i clienti B2B desiderano realmente gestire in autonomia



identificare
i ricambi



effettuare
ordini ricorrenti



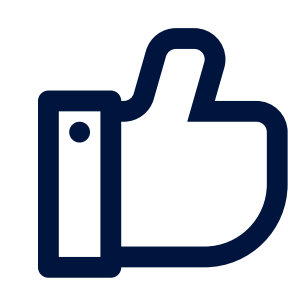
verificare la
disponibilità



scaricare la
documentazione



monitorare lo
stato degli ordini



gestire le
approvazioni

La consulenza personale resta essenziale

Quando si tratta di prodotti complessi, requisiti tecnici o soluzioni personalizzate, il confronto diretto continua a rappresentare un elemento fondamentale di una relazione di successo con il cliente.



Cosa significa per i produttori

I clienti desiderano ridurre l'impegno richiesto, non il contatto personale.

Il ruolo della forza vendita sta cambiando.

Oggi

Troppo tempo viene dedicato ad attività amministrative.

- ✗ richieste di ricambi
- ✗ stato degli ordini
- ✗ offerte standard
- ✗ ordini ricorrenti
- ✗ approvazioni
- ✗ processi manuali



Domani

Più tempo per attività ad alto valore aggiunto.

- ✓ consulenza tecnica
- ✓ sviluppo dei clienti
- ✓ offerte di servizi
- ✓ cross-selling
- ✓ gestione dei progetti
- ✓ consulenza strategica ai clienti



I vantaggi per il team commerciale

Il self-service integra il lavoro della forza vendita. Le attività ripetitive vengono gestite digitalmente, liberando tempo per la consulenza, lo sviluppo della clientela e le attività commerciali strategiche, ovvero dove il rapporto personale genera il massimo valore.

Trasforma il tuo aftermarket in un vantaggio competitivo.

I moderni portali self-service collegano clienti, forza vendita e processi di back-end su un'unica piattaforma.

Con Shopware puoi, tra le altre cose:

- ✓ identificare i ricambi tramite numero di serie o caratteristiche specifiche del prodotto
- ✓ semplificare gli ordini ricorrenti
- ✓ gestire con flessibilità ruoli, autorizzazioni e processi di approvazione
- ✓ integrare dati ERP, prodotti, servizi e clienti
- ✓ collegare reti di rivenditori e partner
- ✓ automatizzare i processi ricorrenti

Con Shopware, il tuo aftermarket diventa una piattaforma di commercio scalabile, che unisce self-service, vendite e assistenza su un'unica base.

➤ Prenota una consulenza