



Executive Shortpaper

Per il settore manifatturiero e industriale

Il tuo margine è nel post-vendita.

Guida operativa per aziende manifatturiere italiane che vogliono incrementare la propria redditività.

Nelle aziende manifatturiere il post-vendita è dove si trova il maggior potenziale di margine. Eppure ricambi, consumabili e contratti di assistenza continuano a passare per e-mail, telefono e fogli Excel, costringendoti ad approssciare i processi in modo manuale.



Perché il post-vendita conta più di quanto dica il bilancio.

Oltre il 50% del profitto di un produttore industriale arriva da ricambi e servizi post-vendita*, non dalle nuove installazioni. Per questo digitalizzare i processi dei flussi operativi interni è la chiave per sviluppare appieno il proprio potenziale.

Pattern da monitorare se vuoi migliorare il tuo margine:

- ✗ 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. E il digitale si trasforma in un'ulteriore sfida operativa, invece di aiutarti a crescere.

28% delle grandi aziende italiane segnala resistenze interne della propria rete vendita verso il canale digitale. Non è solo un problema tecnico: è la paura di perdere il contatto diretto con il cliente.

(Fonte: Osservatorio B2B Digital Commerce & Experience, Politecnico di Milano, 2025)

*Fonte: Deloitte 2026, Aftermarket research

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

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.

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 tuoi clienti desiderano un processo senza impegno ma non vogliono rinunciare al 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 non toglie lavoro alla tua rete commerciale. Le restituisce il tempo che oggi va nell'amministrazione, per usarlo dove il rapporto personale genera il massimo valore.

Cosa cambia nel tuo post-vendita

Con Shopware trasformi i tuoi processi post-vendita in un vantaggio competitivo, grazie alle sue funzionalità che ti permettono di:

- ✓ 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

Migliora il tuo margine con Shopware

In 30 minuti, un nostro tecnico può guardare il tuo catalogo ricambi, e come oggi si risale dalla matricola al pezzo e l'integrazione con il gestionale che usi, suggerendoti come migliorare il tuo setup.

➤ Prenota una call con un tecnico