



## STORIE DI SUCCESSO

**Miele**

### La customer experience è centrale per Miele. Obiettivo: semplificare la vita ai Clienti

Miele è un'azienda familiare tedesca leader nella produzione di elettrodomestici di qualità e tecnologicamente avanzati. Presente in Italia da quasi 60 anni, ha sede in Alto Adige, tre negozi diretti a Milano, Torino e Bolzano e prevede di aprirne altri nelle più importanti città italiane entro il 2020.

I suoi punti vendita si caratterizzano per l'elevato dettaglio nell'organizzazione degli spazi espositivi e per la possibilità di testare i prodotti in modalità interattiva, sotto la guida di personale esperto.

#### LA SOLUZIONE

Per offrire ai propri clienti un servizio sempre più eccellente, Miele pone molta attenzione alle procedure interne ai propri punti vendita, che devono avere gli stessi standard di qualità che contraddistinguono i prodotti, affinché la customer experience risponda alle aspettative dei clienti anche durante la fase di acquisto.

Grazie alla collaborazione con Intesa, Miele ha implementato una soluzione che consente di snellire notevolmente il processo di firma della documentazione correlata ad ogni singolo acquisto.

La fase di raccolta della firma di un Cliente, che avviene contestualmente alla registrazione di una visita oppure alla preparazione di un preventivo nonché alla chiusura di un ordine, ora avviene in modalità totalmente digitale: i dati dei consumatori vengono raccolti direttamente sui tablet, successivamente impiegati anche per la raccolta del consenso informato e la firma elettronica.

“ Semplificare la vita del consumatore: questo è quello che Miele da sempre desidera e persegue. Con la firma digitale dei documenti grazie ad Intesa ha fatto un ulteriore passo in questa direzione ”

**Francesca Ferrari**  
Head of Direct Sales Miele Italia

Questo nuovo sistema di raccolta delle firme dei clienti nel rispetto delle norme vigenti consente all'azienda un'efficace gestione sia dei processi interni sia del rapporto post vendita con il consumatore. Tutte le firme con i relativi livelli di autorizzazione all'utilizzo dei dati vengono archiviate in un unico database; in questo modo si ha la certezza di contattare solo chi lo desidera e con il tipo di comunicazioni che ha preventivamente scelto.

## I BENEFICI

L'adozione di una soluzione digitale di firma in fase di acquisto ha portato a Miele diversi benefici, fra cui:

1. l'immediata disponibilità delle informazioni da parte della sede e una migliore qualità delle stesse
2. il miglioramento della customer experience del cliente presso il punto vendita
3. una gestione più efficace del rapporto post vendita con il cliente
4. una maggiore efficienza dei processi interni
5. l'eliminazione dei costi legati alla stampa, all'archiviazione e alla consultazione dei documenti

## I NUMERI DI MIELE WORLD WIDE



**3,71** miliardi di euro  
FATTURATO MONDIALE



**148** milioni di euro  
INVESTIMENTO SUL FATTURATO



**18,4%** di riduzione  
CONSUMO ENERGETICO rispetto al 2000

2017 © copyright Intesa

**intesa**  
An IBM Company

**IN.TE.S.A. S.p.A. (Gruppo IBM)**  
**Iniziative Telematiche per Servizi Applicativi**  
www.intesa.it | marketing@intesa.it

Intesa (Gruppo IBM) dal 1987 accompagna i Clienti nella trasformazione digitale dei processi aziendali, aiutandoli a comunicare e a collaborare in rete in modo sicuro e integrando i loro processi con quelli dei Business Partner, nazionali e internazionali (clienti, fornitori, banche, PA ...) in un'ottica di azienda estesa.

Competenze normative digitali  
Data Center IBM certificati | Cloud computing  
Trust Service Provider (eIDAS)  
Certification Authority Accreditata  
Conservatore Accreditato da AgID  
Gestore Posta Elettronica Certificata