

Automazione per la customer experience

Callmewine semplifica la gestione dei clienti Business con l'API Company di Openapi

Valerio Paoletti, Chief Technology Officer di Callmewine: "Siamo riusciti a ottimizzare i flussi B2B, migliorare l'esperienza utente e creare un ambiente di lavoro più efficiente, con un impatto positivo sulla produttività e sulla qualità del servizio offerto"

L'azienda

Callmewine è uno dei principali e-commerce italiani nella vendita di vini online, attivo da oltre 15 anni, con sede a Milano. Il catalogo comprende oltre 11.000 etichette tra vini bianchi e rossi, champagne, spumanti, distillati e più di 3.000 vini artigianali provenienti dall'Italia e dal mondo. La selezione delle bottiglie è curata da un team di sommelier, che assaggia personalmente ogni vino, garantendo qualità e varietà dell'offerta. Dal 2021 Callmewine fa parte di Italmobiliare, importante holding controllata dalla Famiglia Pesenti, che supporta la crescita e lo sviluppo del business. L'azienda conta 21 dipendenti e nel 2024 ha registrato un fatturato di 11,5 milioni di euro. Da sempre si distingue per un approccio giovane e solido, orientato all'innovazione continua.

L'idea in breve

Per migliorare l'efficienza dei propri processi interni, Callmewine si è rivolta a Openapi, il più grande marketplace italiano di API. L'azienda aveva l'esigenza di ridurre le attività manuali legate alla gestione dei clienti Business e di semplificare i controlli su partite IVA e codici ATECO.

L'innovazione

L'integrazione con Openapi ha permesso di ottimizzare i processi interni legati alla gestione dei clienti Business (aziende del settore Ho.Re.Ca.) e delle società UE che richiedono l'esenzione IVA. In precedenza, tutte le verifiche sui dati erano manuali: per le aziende UE in regime Intra occorreva controllare singolarmente la validità della partita IVA e aggiornare i dati di conseguenza, mentre sul portale B2B — dedicato a ristoranti, enoteche e hotel — era necessario verificare che le partite IVA rientrassero nei codici ATECO autorizzati per accedere a tariffe e servizi riservati. L'adozione dell'API



Company di Openapi ha automatizzato questi controlli, snellendo i flussi, riducendo il rischio di errori e aumentando l'efficienza operativa dell'azienda.

Come funziona

Ora, inserendo la partita IVA o il codice fiscale aziendale, il sistema fornisce informazioni dettagliate sull'impresa e verifica automaticamente la validità dei dati, abilitando l'accesso al portale B2B solo agli utenti autorizzati. Per le aziende UE che richiedono l'esenzione IVA, l'API gestisce automaticamente gli ordini, senza necessità di intervento manuale. L'azienda sta valutando di estendere le funzionalità di Openapi per consentire l'autocompilazione dei dati dei clienti — come indirizzo e PEC — per ridurre ulteriormente il carico di lavoro manuale e ottimizzare l'esperienza di onboarding.

Benefici

L'integrazione dell'API ha permesso a Callmewine di automatizzare processi lunghi e manuali, semplificando la gestione dei clienti e migliorando l'efficienza interna. L'automazione ha comportato una riduzione significativa dei tempi e del carico di lavoro, diminuendo il rischio di errori e velocizzando l'onboarding dei clienti Business e UE. Questo ha permesso al team di concentrarsi su attività strategiche e sul supporto ai clienti, migliorando la qualità del servizio. La validazione automatica del codice ATECO e delle partite IVA ha reso più rapido l'accesso al portale B2B e più fluida la gestione di volumi maggiori, con un aumento del tasso di conversione dei clienti esteri. Complessivamente, il progetto ha ottimizzato i flussi B2B, incrementando la produttività e migliorando la qualità del servizio.