



Caso di Successo

**ASYS
GROUP**

» Abbiamo richiesto una soluzione CRM che possa prendere in considerazione tutte le nostre operazioni passate su scala transnazionale, da Atlanta a Shanghai « Klaus Bronner, Direttore IT

CAS genesisWorld
xRM e CRM per PMI



Trasparente ed a prova di futuro

Un'unica storia di successo "Made in Germany": fondata 20 anni fa nella città sveva di Dornstadt, il gruppo ASYS ha percorso una lunga strada dal giorno che ha iniziato. Ora, con un organico di oltre 950 dipendenti sono i principali produttori di sistemi di movimentazione, di processo e macchine speciali per l'industria elettronica, solare e biologica. Ad un certo punto, la crescita aziendale mette sempre a dura prova i dipendenti e le infrastrutture IT, in quanto la continua crescita richiede che tutti i processi e canali di vendita lavorino insieme senza problemi su scala mondiale. E come spiega Klaus Bronner, Responsabile IT: "Avevamo bisogno di una soluzione CRM che potesse prendere in considerazione tutte le operazioni anche del passo in scala transnazionale, da Atlanta a Shanghai."

Un'unica fonte

Una delle sfide principali è stata la creazione di un'infrastruttura di dati coerenti, protetti da diritti - tra la nostra sede e le singole filiali sia in casa che all'estero. "I nostri processi e canali di vendita devono essere trasparenti e focalizzati", ha aggiunto Bronner. Inoltre, la soluzione CRM deve essere collegata ai nostri 6 sistemi ERP. L'obiettivo: una soluzione con un'unica fonte contenente tutte le informazioni sui progetti dei clienti potenziali e consolidati. A tal fine, Bronner e il suo team hanno sviluppato un concetto compatibile di IT che avrebbe portato l'intera infrastruttura IT del gruppo ASYS ad un nuovo livello.

Adatto ad un livello internazionale

Bronner ha stabilito quali fossero i punti di riferimento rispetto al quale le varie soluzioni software potessero essere valutate per determinare quale prodotto fosse in grado di soddisfare le esigenze della società - questo è stato fatto coinvolgendo amministratori, responsabili delle vendite e team del servizio di assistenza. "I nostri criteri chiave da considerare: un sistema di diritti sofisticato, personalizzazione e capacità di integrazione con le nostre soluzioni ERP esistenti", ricorda Bronner. "CAS genesisWorld era chiaramente avanti su ogni aspetto."

ASYS GROUP

Settore

Azienda manifatturiera

Obiettivi / Requisiti

- Sviluppare un'infrastruttura di dati compatibile a livello transnazionale
- Garantire che i processi ed i canali di vendita siano gestiti con trasparenza e finalità
- Integrazione con i sei sistemi ERP per una soluzione completa CRM
- Sostituzione delle soluzioni esistenti

Benefici e Vantaggi

- Visione a 360° dei nostri clienti con le relative attività quotidiane
- Team di lavoro transnazionali efficienti grazie a flussi di lavoro strutturati e automatizzati
- Notevole risparmio di tempo grazie al servizio di notifica automatica di vendita quando i tecnici creano nuovi preventivi
- Trasferimento delle conoscenze in tutto il mondo: impedisce che qualsiasi informazione o vendita potenziale possa andar persa
- Tutti gli indicatori KPI con un semplice click: permette facilmente di analizzare i trends ed informare sui processi decisionali
- Applicazioni CRM Mobile: alte prestazioni
- Primo livello di servizio per clienti soddisfatti: sistema di ticket velocizza l'elaborazione.

Roll-out e training

L'attuazione del progetto è iniziata nel maggio del 2013: abbiamo cominciato insieme alla società Aptus IT GmbH di Backnang, un partner di progetto con più di 1000 utenti CRM con sistema infor ERP COM, un team di soggetti interessati a tali aspetti ed altre figure di reparti specializzati per un'accurata implementazione. Abbiamo iniziato dopo il rollout europeo, i rollout americani ed asiatici.



Nello stesso periodo, l'obiettivo principale di Bronner è stato quello di garantire che i dipendenti della società di tutto il mondo fossero formati correttamente sull'utilizzo del software.



»Abbiamo realizzato ed ottimizzato tutti gli obiettivi CRM e processi a livello internazionale mantenendo il cliente al centro.«

Klaus Bronner, Direttore IT

Significativo risparmio di tempo

Da allora, la soluzione fornisce ai team di vendita, all'assistenza ed all'area di controllo e di gestione una visione a 360° delle nostre attività quotidiane. Prima dell'attuazione, la maggior parte di queste attività veniva svolta utilizzando gli elenchi di Microsoft Excel ed Outlook per le comunicazioni classiche. Adesso, il flusso di lavoro si trova in un ambiente ben strutturato e automatizzato, ha aggiunto Bronner, invece di inviare email ora si ricevono messaggi di notifica. Non appena i tecnici della nostra sede tedesca inviano un preventivo ad un cliente, il responsabile locale delle vendite viene avvisato automaticamente. E quando si ha a che fare con migliaia di preventivi all'anno, che questa funzionalità si trasforma in notevole risparmio di tempo.

Sicurezza sulle potenziali vendite

Della prima richiesta di contatto, tutte le informazioni vengono raccolte e memorizzate centralmente. Questo permette di non perdere alcuna informazione e, a

CAS genesisWorld

Dati del Progetto

- CAS genesisWorld oltre 120 utenti
- Moduli form & database designer, report, helpdesk
- Integrazione con i 6 sistemi ERP esistenti

Cliente

- ASYS Group, Dornstadt, www.asys.de
- Leader nella produzione di sistemi di movimentazione, di processo e macchine speciali per l'industria elettronica, solare e biologica
- Fondata nel 1992
- Oltre 950 dipendenti

Partner del Progetto

- aptus IT GmbH, Backnang, www.aptus.de

CAS genesisWorld

- Gestione professionale del cliente
- Supporta i processi interni ed aumenta l'efficienza
- Flessibile, facile da integrabile ed estendibile
- Prodotto pluripremiato
- Più di 200 specialisti di CRM per il supporto on-site
- Usato con successo da più di 10.300 aziende

Le funzionalità analitiche del sistema CAS genesisWorld sono valutate nello stesso da parte del personale di vendita e dai top manager. "Oggi, siamo in grado di accedere a tutti gli importanti indicatori KPI con il semplice click, che ci permette di riconoscere facilmente i trend e generare forecasts. Abbiamo un drill-down completo per ogni cliente e area di business".

Mobile CRM

CAS genesisWorld è un fedele compagno di lavoro, non solo sulla postazione ma anche in mobilità come quando si visitano dei clienti. Come Bronner, anche i colleghi hanno detto più volte: "l'applicazione mobile CAS genesisWorld è l'ideal quando ci si trova fuori dall'ufficio e si ha bisogno di ottenere qualcosa velocemente". Le prestazioni sono impeccabili e si possono generare report di visita con il semplice click.

Assistenza come processo orientato sul cliente

Gli effetti positivi della soluzione CRM non possono essere ignorati in termini di assistenza: ogni volta che arriva una richiesta da parte del cliente, i dipendenti hanno tutte le informazioni sulle punte delle dita grazie alla sezione dossier e se fosse necessario, essi possono creare un ticket all'interno del sistema col modulo Help Desk.



Comments from other customers:
www.cas-crm.com/our-customers



Soluzione intelligente in rete

La disponibilità delle informazioni è disciplinata da un sistema di diritti sofisticato, in modo che i dipendenti abbiano tutte le informazioni necessarie a portata di mano per l'elaborazione di richieste dei clienti al fine di completare i progetti. I progetti dei clienti, rapporti sulle visite, dati della macchina, ticket di assistenza e altri dati importanti sono integrati con il sistema ERP ed analizzati centralmente", dice Bronner. Ora, rivedendo le nostre esigenze fin dall'inizio del progetto, posso dire onestamente che, in tutto il mondo, abbiamo ottenuto tutto ciò che avevamo deciso di creare. E per questo sono incredibilmente orgoglioso del suo utilizzo, perché tutto funziona esattamente come avremmo sperato.



CAS Software AG
CAS-Weg 1 - 5
D- 76131 Karlsruhe, Germany

