



Caso di successo



Un bel cambiamento di clima nella relazione con il cliente

Possono essere trovati in pratica ovunque - dal Circolo Polare Artico alle regioni più desertiche del mondo: i prodotti INTERTEC-Hess sono distribuiti ovunque vi sia necessità di proteggere equipaggiamenti elettronici dalle più avverse condizioni climatiche.

Per incrementare il flusso d'informazioni nei suoi processi di vendita a livello mondiale e migliorare la collaborazione tra le varie divisioni, l'azienda, con sede a Neustadt sulla riva del Danubio, ha scelto CAS genesisWorld CRM insieme a CAS teamWorks.

Più di mezzo milione di sistemi per protezione Intertec sono installati in tutto il mondo. Come fornitore di strumenti da campo e di sistemi per proteggere le apparecchiature da condizioni atmosferiche estreme, Intertec-Hess è un attore globale nel mercato di nicchia. Che si tratti di analizzatori, equipaggiamento per comunicazioni mobili e attrezzature radar, sistemi di segnalazione o trasmettitori - le innovative custodie protettive della società garantiscono che tutte le installazioni continuino a funzionare senza problemi ventiquattro ore su ventiquattro.

Ottimizzazione delle strutture di comunicazione interna

Il successo di questo leader globale si fonda non solo sui numerosi brevetti che proteggono il suo unico know-how. Fattori di successo sono anche la stretta integrazione tra i processi di vendita, progettazione e produzione e la collaborazione tra il personale nella sua sede principale in Germania, il team di vendita e il personale presente nelle filiali in Belgio, Canada, Regno Unito, Paesi Bassi e Stati Uniti. L'obiettivo primario della scelta di una soluzione CRM nel 2004 è stato quello di migliorare le comunicazioni interne tra le funzioni di vendita e quelle di back-office, specialmente nella gestione di commesse, e di istituire un unico database professionale di tutte le transazioni relative a un cliente o a un progetto aziendale.

"È stato molto importante per noi garantire fin dall'inizio che tutte le informazioni di ogni singolo progetto di vendita e di ogni contatto aziendale fossero a portata di click", ha spiegato Richards Wimmer, il Manager IT nel quartiere generale della compagnia a Neustadt.

CRM per l'ufficio e per il personale di vendita

Oggi, CAS genesisWorld offre all'azienda una gestione centralizzata degli indirizzi capace di centralizzare tutte le informazioni legate a clienti e commesse in tutti i vari uffici in un unico sistema. Il programma è adesso accessibile da sessanta dipendenti da tutte le divisioni della società in sei paesi diversi, sia in lingua tedesca sia inglese. Lo staff di vendita, per esempio, può utilizzare CAS genesisWorld per inserire e aggiornare gli indirizzi di clienti e persone di contatto, presentare relazioni sulle visite e pianificare gli appuntamenti con i clienti. Sono anche in grado di sincronizzare regolarmente i dettagli aggiornati sui loro portatili con il database centralizzato assicurando che il personale di vendita dall'ufficio abbia anche accesso diretto alle informazioni più recenti inserite da remoto.

Team perfetto: sinergie tra il CRM e l'intranet aziendale

Prima che CAS genesisWorld fosse implementato, i processi di business nelle operazioni di vendita tedesche erano gestiti tramite il suo predecessore, la soluzione TeamWorks Classic. La gestione delle commesse presso le filiali internazionali era ancora gestita da un sistema basato su fogli di lavoro Excel. "Essendo stati molto soddisfatti del suo predecessore, era logico per noi voler estendere il successore CAS genesisWorld a tutta l'azienda", riferisce Richard Wimmer.

CAS genesisWorld

Settore

Industria manifatturiera

Obiettivi e richieste

- Miglior monitoraggio dei progetti internazionali
- Sistema centralizzato per memorizzare e amministrare tutte le informazioni su progetti di vendita individuali e persone di riferimento aziendali
- Sviluppo di sistemi di comunicazione interni tra funzioni vendite e back-office, soprattutto a livello internazionale
- Pianificazione e gestione delle attività, con monitoraggio di scadenze e programmazione delle ferie
- Distribuzione nelle varie sedi in ogni paese
- Opzioni multilingue

Vantaggi

- Accesso aziendale al database centralizzato
- Accorpamento di tutte le informazioni su clienti e progetti in un pool di dati centralizzato
- Ottima gestione della conoscenza accessibile da tutto lo staff - le informazioni chiavi sono distribuite ovunque siano necessarie
- Cooperazione internazionale resa possibile dall'accesso rapido a tutte le informazioni
- Risparmio di tempo nelle attività giornaliere
- Stretto collegamento tra vendite e produzione per migliorare sempre le relazioni con i clienti



CAS CRM

A SmartCompany of CAS Software AG

CAS Software AG

Wilhelm-Schickard-Str. 8-12
76131 Karlsruhe, Germania

Tel.: +49 0721 9638-188

Fax: +49 0721 9638-299

E-Mail: CASgenesisWorld@cas.de

Web: www.cas-crm.it

"Sin dal principio è stato importante per noi che tutte le informazioni su singoli progetti di vendita e persone di riferimento fossero a portata di click."

Richard Wimmer,
IT Manager di INTERTEC-Hess



Dati di progetto

- In uso dal 2004
- CAS genesisWorld su 60 postazioni di lavoro, CAS teamWorks su 20 postazioni di lavoro
- Integrazione del Groupware CRM CAS genesisWorld e della soluzione Intranet/Extranet CAS teamWorks
- Interconnessione di uffici in sei paesi tramite terminal server e sincronizzazione su portatile delle funzioni di vendita
- Versione in lingua tedesca ed inglese
- Interfaccia Tobit David da Tobit Software
- Interfaccia bäurer b2 ERP

Cliente

INTERTEC-Hess GmbH, Neustadt/Donau,
Germania, www.intertec.info

- Fondata nel 1965
- Leader globale dei sistemi di protezione per equipaggiamento sensibile
- Oltre 200 impiegati in Germania, Belgio, Canada, UK, Olanda e USA
- 2.300 m2 di aree di uffici in tutto il mondo, 8.000 m2 di area di produzione e 32.000 m2 di aree esterne
- 20 prodotti e soluzioni brevettate sono una prova dell'estensivo know-how di Intertec

Partner di progetto

Talonec crm solutions GmbH, Kraillingen,
Germania
www.talonec.com

CAS genesisWorld

- Una gestione professionale del cliente
- Supporta processi interni e aumenta l'efficienza
- Specifico per i bisogni delle PMI
- Ottimo rapporto qualità prezzo
- Flessibile, integrato, estensivo
- Prodotto riconosciuto da numerosi premi
- Oltre 220 specialisti CRM forniscono un supporto online

Interessato?

Saremo più che felici di consigliarti come sfruttare il CRM nella tua azienda.

Puoi contattare il tuo consulente al numero +49-721-9638-188 o via mail all'indirizzo CASgenesisWorld@cas.de

Non vediamo l'ora di sentirti!

Per affiancare il sistema di gestione dell'informazione interna, Intertec-Hess ha anche preferito la soluzione Intranet/Extranet TeamWorks CAS. Il CRM e il portale aziendale hanno iniziato a operare insieme dal 2004. Il sistema presenta importanti sinergie per aiutare l'operatività giornaliera. I dipendenti che non richiedono tutte le funzionalità CRM nel loro lavoro quotidiano, ma desiderano comunque accedere ad un'agenda, per esempio, possono utilizzare la rete intranet per accedere agli stessi dati del sistema CRM. Questo significa che la conoscenza aziendale è subito disponibile ad una rete ancora più ampia di dipendenti e le informazioni importanti vengono distribuite ovunque sia necessario. Il manager IT Wimmer, che è responsabile della gestione del sistema, è molto felice della collaborazione e del sostegno fornito dal partner di CAS Talonec CRM solutions GmbH, partner che ha implementato la soluzione completa: "Abbiamo la certezza di un forte e affidabile appoggio."



I sistemi di protezione Intertec sono installati in tutto il mondo

Una migliore cooperazione internazionale

Da quando il pacchetto CRM e Intranet Groupware sono entrati in attività, sono stati visti importanti miglioramenti in particolare per quanto riguarda i progetti internazionali. Il dossier progetto e il dossier cliente si sono dimostrati tipologie di visualizzazione dati particolarmente vantaggiose. In passato, tutta una serie di classificatori e cartelle sarebbero stati necessari per contenere tutte le informazioni ora gestite in un unico sistema. Ciò garantisce al personale un accesso rapido alle informazioni, che a sua volta migliora la cooperazione internazionale e aiuta a mantenere un continuo monitoraggio dei progetti. Una delle più apprezzate caratteristiche di beneficio per i dipendenti - per il personale di vendita in particolare - è l'integrazione telefonica fornita giorno dopo giorno da CAS genesisWorld, il che significa che quando vogliono chiamare qualcuno tutto quello che devono fare è cliccare sull'icona del telefono e il numero della persona da contattare viene digitato automaticamente. Ciò consente di risparmiare tempo, e costituisce una delle tante modalità "userfriendly" di interazione con i dati nell'attuale situazione di business del sistema informatico. Tutti i numeri delle chiamate in entrata sono visualizzati sullo schermo, e le note prese durante la telefonata vengono collegate con l'aiuto del CRM automaticamente al contatto in questione nel dossier cliente. Un'altra funzione "user-friendly" è l'integrazione con il sistema di comunicazione Tobit David: e-mail e fax sono direzionati tramite il Tobit Infocenter, e da qui tutti i messaggi possono essere archiviati nel file del cliente su CAS genesisWorld. INTERTEC-Hess ha anche scelto d'implementare l'estensione client "Tera Hierarchical Categories", che fornisce anche una migliore gestione delle categorie e una maggior chiarezza di struttura. Un altro modulo opzionale è Speedlink, che aiuta nel collegamento dei dati degli indirizzi e dei progetti e permette di visualizzarli direttamente nel record di dati cui fanno riferimento.

Nuova integrazione pianificata

Oggi, lo specialista del controllo della temperatura Intertec-Hess tratta i suoi rapporti con la clientela con la stessa cura e attenzione dell'apparecchiatura elettronica che protegge, grazie alla combinazione di CAS genesisWorld e TeamWorks CAS. In futuro, il piano è di collegare il sistema di CRM con l'esistente sistema ERP della società b2 bäurer. "L'integrazione è già in fase avanzata di sviluppo, infatti, la funzionalità di sincronizzazione degli indirizzi è già stata realizzata", riferisce Richard Wimmer. Concludendo: "Speriamo che possa fornire una collaborazione ancora più efficiente tra le vendite e i processi di produzione, e soprattutto che continui il cambiamento positivo di clima nei nostri rapporti con i clienti."