



CAS genesisWorld

Settore

Industria

Obiettivi e richieste

- Gestione degli indirizzi centralizzata per inserire tutti i contatti di clienti, fornitori e partner.
- Esaustiva, uniforme e consistente base di informazioni del cliente
- Semplice gestione della corrispondenza tramite modelli di lettere, fax ed e-mail
- Archiviazione di documenti
- Pianificazione e report di visite
- Efficace gestione di appuntamenti, attività e vacanze
- Campagne marketing multi livello con successivo monitoraggio
- Maggiore soddisfazione della clientela
- Accesso mobile

Utilizzi e benefici

- Aumento della soddisfazione della clientela tramite un miglior supporto al cliente
- Clienti e partner entusiasti del miglioramento del servizio
- Rapida selezione delle informazioni
- Gestione strutturata delle attività
- Graduale sostituzione dei tradizionali sistemi
- Maggior risparmio di tempo e di lavoro
- Minori errori
- Soddisfazione dei requisiti base per la certificazione ISO ISO/TS 16949



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

Caso di successo



CRM Best Practice
AWARD

Pronti al futuro con il CRM

Isabellenhütte Heusler GmbH & Co. KG ripercorre una storia di oltre 500 anni nel settore di fusione e lavorazione del metallo. Oggi l'azienda è produttore leader a livello mondiale di materiali elettrici con 490 dipendenti. La gestione delle relazioni con il cliente è stata introdotta per sostenere il processo di riallineamento della società con le mutate esigenze dei clienti: "Abbiamo avuto successo con i nostri prodotti innovativi per oltre 500 anni. Ora stiamo introducendo il CRM in modo da poter continuare ad essere pronti per il futuro" afferma il direttore del progetto CRM e direttore della vendita di componenti, Patrick Hofmann, spiegando la strategia CRM di Isabellenhütte.

Approccio Pragmatico

Patrick Hofmann è convinto che molte aziende si costruiscano loro stesse delle barriere tramite richieste eccessive: "Anche un buon sistema CRM non può risolvere tutti i problemi di un'azienda. Ma introducendo un sistema CRM, sarà possibile eliminare il disordine e installare una potente e ottimizzata struttura organizzativa". Due punti sono stati decisivi per il successo di Isabellenhütte: il CRM non è stato pensato come una soluzione software, ma piuttosto come una strategia aziendale. In aggiunta, la gestione aziendale sposa al 100% la visione del CRM.

Un importante traguardo nell'introduzione del CRM è stato la rapida e completa registrazione di tutti i contatti di clienti, fornitori e partner. Nello specifico, questo include:

- Selezione rapida delle informazioni
- Gestione strutturata delle attività
- Graduale sostituzione del tradizionale sistema di memorizzazione dati
- Minori errori
- Vantaggi di tempo
- Standard tecnologico al passo con i tempi

E' stato necessario un forte convincimento per muovere manager e impiegati dalle loro radicate opinioni per accettare nuovi modi di fare le cose.

Pianificazione di base

"Abbiamo analizzato in modo molto dettagliato ogni postazione di lavoro e classificato i futuri utenti in gruppi in base all'intensità d'uso prevista", spiega Hofmann. "Abbiamo anche misurato alcuni processi di lavoro con un cronometro". In conformità a ciò riuscivamo a stabilire la necessità e il potenziale degli impiegati in maniera molto pragmatica. Abbiamo anche integrato da quel momento in poi l'utente chiave nei processi di decisione.

Dopo aver accuratamente provato un certo numero di soluzioni CRM, Isabellenhütte ha scelto CAS genesisWorld. Il CRM è stato introdotto in un gruppo pilota come parte di un'installazione test. Sulla base dei risultati ottenuti da questo gruppo, i processi di lavoro interni sono stati ottimizzati e CAS genesisWorld è stato infine introdotto passo dopo passo in oltre 90 postazioni di lavoro nei settori di vendita, amministrazione e sviluppo.

"Gli impiegati connessi a CAS genesisWorld risparmiano una media di quattordici minuti a giorno. Per l'utente chiave nelle vendite, questo dato può arrivare fino a 30 minuti. Questo ci ha consentito di pagare il costo dell'introduzione e manutenzione del sistema in un breve tempo"

Patrick Hofmann, Senior Executive,
Direttore vendite componenti (VT-BE)



Dati di progetto

- In uso dal 2001
- CAS genesisWorld installato su oltre 90 postazioni di lavoro
- Scambio dati tra uffici e rappresentanti industriali indipendenti
- Integrazione con la gestione degli ordini
- Introduzione graduale come fattore di successo
- CRM Best Practice Award 2003

Cliente

Isabellenhütte Heusler GmbH & Co. KG,
Dillenburg, Germania
www.isabellenhuette.de

- 500 anni di tradizione e di esperienza nel settore di smaltimento e lavorazione del metallo
- 490 impiegati
- Leader mondiale nell'industria manifatturiera di materiali elettrici, materiali termoelettrici per misurare la temperatura ed elementi di costruzione passiva

Partner d'implementazione

CAS Software AG, Karlsruhe, Germania
www.cas.de

CAS genesisWorld

- Gestione professionale del cliente
- Processi di supporto interno aumentano l'efficienza
- Specificatamente designati per incontrare i bisogni delle PMI
- Ottimo rapporto qualità prezzo
- Flessibile, integrato ed estendibile
- Prodotto affermato, vincitore di numerosi premi
- Oltre 200 specialisti CRM forniscono 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

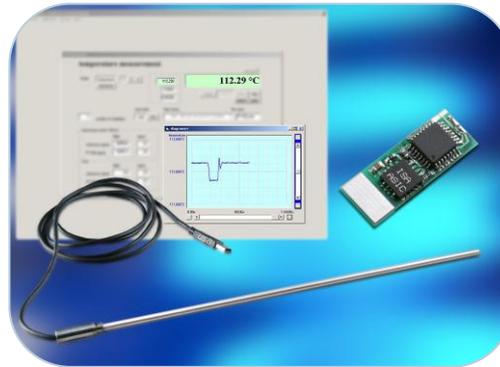
Non vediamo l'ora di sentirti!

Gestione del cambiamento - rendere evidenti i benefici

Introducendo un sistema CRM si cambia il processo di lavoro. E i cambiamenti non sono sempre i benvenuti. Ecco perché gli impiegati sono stati coinvolti nel processo di cambiamento di Isabellenhütte. I processi di lavoro sono stati analizzati a ogni postazione e venne domandato se l'attività fosse veramente necessaria o se potesse essere svolta più velocemente e in modo migliore con l'aiuto di un sistema CRM. Chi si era dimostrato scettico ha ricevuto un supporto individuale, e i benefici per i clienti finali e per gli impiegati furono chiaramente enfatizzati. Un approccio pragmatico ha dato i suoi frutti anche qui. Solo le attività che potevano essere rintracciate dai dipendenti furono rappresentate in CAS genesisWorld.

Introduzione incrementale - rapido e senza problemi

Grazie ad una pianificazione realistica e a procedure di assistenza, l'introduzione funzionò rapidamente e senza intoppi: "Non abbiamo introdotto l'intera funzionalità in una volta sola. Anzi abbiamo preferito iniziare a lavorare rapidamente con caratteristiche che fossero critiche per il supporto dei nostri consumatori". afferma il Direttore di progetto Hofmann.



"Questo ha permesso che i benefici di CAS genesisWorld si siano manifestati molto velocemente. E il grado di accettazione del CRM tra i dipendenti è stato elevato. Gli impiegati connessi a CAS genesisWorld risparmiano una media di quattordici minuti al giorno. Per l'utente chiave nelle vendite, questo dato può arrivare fino a trenta minuti", ha osservato Hofmann.

Considerando il numero delle postazioni lavorative integrate si arriva a quasi più di 3.300 ore lavorative all'anno - risparmiando dei valori che coprono il costo del sistema CRM, il quale viene ripagato in meno di un anno." E questo senza considerare che adesso possiamo offrire ai nostri clienti un servizio migliore, che continua a sorprendere piacevolmente i nostri partner," ha aggiunto Hofmann..

Incrementare il successo con CAS genesisWorld

Il rapido ritorno sugli investimenti, la soddisfazione degli utenti e l'entusiasmo nella gestione dei progetti ha convinto gli esperti: il costruttore è stato premiato con il Best CRM Gold Award per la categoria PMI presso la CRM-expo a Cologne, in Germania. L'onorificenza, in particolare per la buona programmazione e implementazione del progetto CRM, ha fornito un buon esempio da seguire per tutte le altre società. La giuria di professionisti era entusiasta dei concorrenti: "Il caso CRM che fa scuola". Hofmann vede nel suo premio la conferma dell'ottimo approccio di Isabellenhütte: "Abbiamo dimostrato che anche le medie imprese possono ottenere un rapido ritorno sull'investimento dell'introduzione del CRM."