



## CAS genesisWorld

### Settore

Commercio / Assistenza tecnica

### Obiettivi/Richieste

- Supporto totale nelle vendite, con inclusi sistemi di gestione del cliente, pianificazione giro clienti e pianificazione risorse dell'impresa
- Controllo mirato delle vendite
- Chiara documentazione di clienti e partner
- Comunicazione tra personale in sede e fuori ufficio
- Database centralizzato per tutto il nostro staff
- Il potenziale del cliente è sfruttato al meglio
- Connessione/Integrazione con il personale nell'area di servizio tramite palmare

### Benefici e vantaggi

- Considerevole incremento delle vendite con lo stesso numero di impiegati
- Un giorno in meno sulla strada rappresenta 5.000 Km guidati in meno da ogni impiegato di vendita
- Un importante strumento competitivo, poiché le informazioni dei clienti e dei concorrenti possono essere utilizzati per le nostre campagne di marketing
- Chiare informazioni sui clienti sono disponibili per il nostro staff, garantendo meno lavoro amministrativo
- Risparmi di tempo e di denaro tramite campagne mail a gruppi specifici
- Eccessivi ordini di materiale marketing e brochure derivati da stime inaccurate sono ricordi del passato
- Complete informazioni sul cliente finale



**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



### Controllo globale delle vendite

Liebherr-Hausgeräte GmbH è uno dei principali produttori di frigoriferi e congelatori di alta qualità. Detlev Kleimann Handelsvertretung è uno dei sei concessionari Liebherr. "Con il nostro completo controllo delle vendite, il nostro personale può concentrarsi pienamente sulle vendite", ha spiegato Detlev Kleimann, il titolare. Detlev Kleimann ha assunto la concessionaria Liebherr per il mercato centrale della Germania all'inizio del 1999. Il nuovo titolare si rese presto conto che non vi erano strumenti per il controllo delle vendite. I Contatti con i clienti erano ancora registrati su schede, e non era possibile produrre analisi specifiche dei dati di vendita con il sistema di pianificazione delle risorse aziendali allora in uso.

### L'obiettivo: una soluzione integrata

Quando l'azienda si è riorganizzata, Kleimann ha voluto introdurre una soluzione completa che potesse programmare turni, produrre report di visite, creare un sistema di comunicazione tra il personale in un ufficio e quello di vendita, e analizzare le informazioni sui clienti. Kleimann ha saputo del software CAS genesisWorld sviluppato da CAS Software (Karlsruhe), e del suo partner Pollak Software (Karlsruhe), dalla sua esperienza di vendita in PTV AG (Karlsruhe).

Insieme, hanno prodotto un sistema di controllo vendite integrato con la soluzione CRM.

"La nostra interfaccia PS-Ware fornisce al team di vendita importanti informazioni riguardanti il sistema di pianificazione delle risorse", ha spiegato Matthias Rainer-Pollak, direttore di gestione di Software Pollak. "Questa collaborazione ha veramente dimostrato il suo valore" ha affermato Kleimann con riferimento alla sua partnership. "Nessun argomento della nostra lista dei punti aperti è rimasto irrisolto. Ed è conveniente per una PMI".

### Giri visite ottimizzate

Il sistema pianifica le visite dei clienti prendendo in considerazione il potenziale di ogni cliente, la frequenza e la durata della visita, sia per un primo incontro o una visita richiesta, e la data più recente dell'ultimo appuntamento con il cliente. Queste informazioni sono memorizzate centralmente nella sezione d'informazioni clienti di CAS genesisWorld. La configurazione "Vendite e Servizi" accedono a queste informazioni sul cliente, definisce un giro visite per ogni membro dello staff di vendita e invia i risultati al calendario appuntamenti nel sistema CRM. Una routine di elaborazione dei dati trasmette i giri visite definiti per ogni membro dello staff vendita ai loro PC nei loro uffici o a casa.

### Accurata preparazione e monitoraggio

Implementando le configurazioni "Vendite e Servizi" è stato possibile ottimizzare i giri visite per assicurare che adesso il venerdì sia utilizzato come giorno di amministrazione generale per l'ufficio per preparare e monitorare le visite ai clienti. Prima questo compito doveva essere svolto durante il weekend, oppure non veniva per nulla svolto. Con il sistema CRM la preparazione e il monitoraggio sono standardizzati e semplificati in modo tale che il personale di vendita sia capace di portare avanti tali attività con la giusta cura e attenzione. "Preparazione visita" e "Form di report di visita" sono impostati in forma di lista e disponibili sul sistema centralizzato. Varie attività come "appuntamento confermato", "richiesta di brochure", o "discussione richiesta di pubblicità" possono essere inserite con pochi click.

*"CAS genesisWorld da' un chiaro vantaggio sul mercato. Con lo stesso numero di impiegati siamo stati capaci di incrementare il nostro fatturato e di ridurre i costi - cosa che accade solo nelle migliori organizzazioni".*

Detlev Kleinmann  
proprietario del concessionario  
LIEBHERR per la Germania  
Centrale, Neu-Isenburg



#### Dati progetto

- Il tema del CRM è stato affrontato nel 1999
- Operativo dal gennaio 2001
- Supporto da Liebherr - Hausgerate GmbH: controllo totale vendita come soluzione standard
- Utilizzato in tutto il concessionario LIEBHERR

#### Cliente

Liebherr-Hausgeräte GmbH, Biberach, Germania  
www.liebherr.de

- Parte del gruppo multinazionale LIEBHERR, con più di 26.000 impiegati in oltre 60 aziende in tutto il mondo
- Produce oltre 2 milioni di refrigeratori e congelatori ogni anno
- Opera in Germania tramite sei concessionari di vendita indipendenti

#### Partner di progetto

Pollak Software GmbH, Karlsruhe, Germania  
www.pollak-software.de

#### CAS genesisWorld

- Gestione professionale del cliente
- Supporta i processi interni, incrementa l'efficienza
- Specifica per i bisogni delle PMI
- Ottimo rapporto qualità prezzo
- Flessibile, integrabile, estensivo
- Prodotto affermato - vincitore di numerosi premi
- Oltre 220 specialisti CRM forniscono supporto online
- Più di 7500 utenti lavorano nel mondo con successo grazie a CAS genesisWorld

#### 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!

Il team di vendita può anche includere specifiche campagne di marketing e richieste individuali dei clienti negli appuntamenti.

### Supporto per lo staff di vendita e il personale in ufficio

"Il nostro staff richiede essere sempre a conoscenza della corrispondenza tra noi e i clienti, inclusi fax e e-mail, in modo tale da essere sempre aggiornato sugli sviluppi," ha riferito Detlev Kleimann sul tema della gestione dei documenti. CAS genesisWorld può essere impostato in modo tale che i rappresentanti di area possano ricevere ogni conferma d'ordine e termini di contratto dai loro clienti.

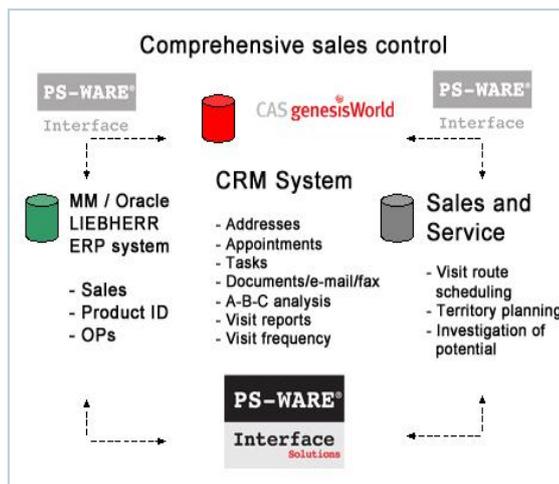
Il personale di Detlev Kleimann ha ricevuto un addizionale supporto dai cruscotti d'informazioni personalizzabili. Tra le altre informazioni visualizzabili è anche possibile mostrare i compleanni dei partner di business e dei membri dello staff, e fornire informazioni riguardanti gli appuntamenti correnti. "Sarebbe un peccato se un cliente suonasse e noi non sapessimo che è il suo compleanno," ha riferito Kleimann. "CAS genesisWorld aggiunge un tocco personale al processo di gestione del cliente"

### Controllo vendite

Ogni settimana lo staff dell'area servizi della Liebherr crea approssimativamente 200 report di vendita sul proprio sistema. La scelta filtro fornita da CAS genesisWorld aiuta Detlev Kleimann a concentrarsi su eventuali anomalie - per esempio se non è stato emesso nessun ordine o se un cliente ha deciso di non prendere parte ad una campagna di marketing.

"Utilizzando queste informazioni è possibile discutere le misure da prendere col giusto anticipo" insiste Kleimann.

Informazioni addizionali sul cliente come gli aspetti principali che ricerca in un prodotto (inclusi quelli della concorrenza), le preferenze di prodotto e la loro partecipazione nelle campagne di vendita possono essere utilizzate per vendere ai clienti conoscendo in anticipo i loro bisogni. Se un concorrente inizia una campagna di vendita, Detlev Kleimann filtra dal database tutti quei clienti cui i concorrenti potrebbero essere interessati. Questi clienti riceveranno una specifica "offerta alternativa". "Lo definisco un metodo pratico e di qualità per il controllo delle vendite" insiste l'imprenditore.



Soluzione integrale che include gestione clienti, pianificazione giri visite e sistemi di gestione di mercato

### Gli investimenti nel controllo vendite fruttano

Dal punto di vista di Kleimann il servizio e la fedeltà al cliente sono di crescente importanza nelle attività di vendita. "Adesso i nostri prodotti stanno diventando sempre più simili per quanto riguarda le attrezzature, la qualità, il prezzo e il servizio di consegna, ciò che resta e che fa la differenza è come tratto i miei clienti," ha riferito l'imprenditore guardando indietro. "Secondo il mio punto di vista CAS genesisWorld offre veramente il massimo per organizzare le vendite!"