

Caso di successo

OKI



"KIM" - Il nome dice tutto

Sin dall'inizio, ha attirato molti sguardi indagatori. Si chiama "KIM" e il suo nome sta per Gestione delle Informazioni dei Clienti (in tedesco) all'OKI, lo specialista mondiale per le soluzioni di stampa professionali e gestione dell'output grafico. Da maggio 2007 CAS genesisWorld (alias KIM) è stato implementato come principale sistema CRM, inizialmente nella regione centrale europea della rete di vendita OKI. Tramite funzionalità attrattive, KIM sta fornendo un servizio interdipartimentale nelle vendite, nel marketing e nel servizio al cliente.

Il cliente è al centro della strategia aziendale di OKI ormai da molti anni. L'azienda fornisce, come unico produttore, una garanzia di tre anni, incluso il servizio di disponibilità immediata e recapito dei prodotti più richiesti. La grande disponibilità del servizio assistenza conferma la forte focalizzazione sul cliente dell'azienda giapponese. Il premio per il duro lavoro è stato il secondo posto nella selezione del fornitore di servizi più customer friendly in Germania.

Investimenti con una vicinanza al cliente ancora più efficiente

La competizione non riposa. L'azienda, dunque, ha preso la decisione di rimpiazzare il precedente database clienti con un nuovo, centralizzato sistema CRM e questo per investire in una più efficiente attenzione al cliente. L'obiettivo: estendere la gestione delle relazioni con i clienti a distributori, rivenditori, consumatori finali tramite visite ai clienti e contatti telefonici. Allo stesso tempo, i processi interni di business devono essere ottimizzati e la cooperazione tra i dipartimenti semplificata.

Chi può resistere all'incantevole sorriso di KIM?

Per implementare il nuovo sistema fin dall'inizio, la società ha continuato la sua offensiva: in una propria brochure di presentazione, il nuovo modello KIM è stato presentato agli impiegati per valutare la possibilità di un nuovo sistema. "KIM fornisce un elevato numero d'informazioni", ha spiegato Owen Tully, responsabile del progetto KIM. "Chi è la giusta persona di riferimento? Che cosa significano i dati riguardanti il fatturato? Quali report visite, attività, offerte, appuntamenti, documenti e compiti sono stati ricevuti da questo o quel cliente? Qui, KIM fornisce, con un semplice click, una panoramica completa dei vari gruppi di clienti" spiega l'IS Business Development Manager con un'occhiata allo schermo su cui stava lavorando KIM.

Un sistema per più richieste

Durante la sua implementazione iniziale nell'area centrale di OKI, specialmente nei complessi processi operativi tedeschi, Owen Tully ha conosciuto CAS genesisWorld per la prima volta e gli è apparso subito chiaro: "Questo è il sistema giusto! Abbiamo preferito CAS genesisWorld perché può essere organizzato flessibilmente, possiede un ampio ventaglio di funzioni e si adatta esattamente alle nostre richieste. Non abbiamo visto queste potenzialità negli altri programmi in maniera così evidente. E infine, ma non di minore importanza, il rapporto qualità prezzo ci ha convinto".

Dopo che il progetto d'implementazione arrivò ad uno stadio avanzato arrivarono altri interrogativi: come verrà adottato il sistema dal team vendite, quali saranno i problemi cambiando la lingua, dove saranno localizzati i principali benefici nella vita lavorativa giornaliera?



CAS genesisWorld

Settore

Industria manifatturiera

Obiettivi e richieste

- Sistema interdipartimentale di vendite, marketing e supporto cliente
- Sistema CRM centralizzato per tutte le funzioni aziendali
- Ottimizzazione della gestione dei processi interni
- Stabilire relazioni con i distributori, rivenditori, clienti e parti interessate
- Semplificare la cooperazione tra le varie funzioni aziendali

Utilizzi e benefici

- Tutti i dati sono costantemente aggiornati
- Controllo dei progetti di vendita e di marketing
- Controllo dei progetti di gestione partnership
- Supporto alla gestione eventi
- Supporto clienti basato su database centralizzato ed un unico dossier, anche tra funzioni e uffici diversi
- Viste complete a 360 gradi dei vari gruppi clienti a portata di click
- Approccio analitico del CRM e filtri di ricerca intuitivi
- Selezione clienti secondo svariati criteri in pochi secondi
- Facile gestione e utilizzazione
- Migliore attenzione al cliente



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.com

"Utilizzando l'intuitivo filtro ricerca, gli impiegati hanno la possibilità di selezionare i clienti rispetto al peso di determinate variabili in pochissimi secondi."

Owen Tully,
IS Business development
Manager per OKI Europe Limited



Dati di progetto

- In uso dal Maggio 2007, inizialmente in Germania
- Tutti i dati archiviati nell'European Data Centre in Cumbernauld, Scozia
- 300 impiegati in tutta Europa (D, A, CH, B, NL, UK, IRL, N, S, DK, FIN, I, PL, CZ, HU), utilizzano CAS genesisWorld tramite WebClient
- Premio CRM Best Practice Award 2008

Cliente

OKI Europe Limited, Egham, Inghilterra
www.okiprintingsolutions.com

- OKI Europe Limited è un'affiliate di OKI Data Corporation, Tokyo, Giappone
- Specializzata nelle soluzioni di stampa professionali e gestione dell'output
- Fornitore leader nel mercato delle stampanti
- Unico produttore ad offrire 3 anni di garanzia sul proprio hardware, tra le regioni EMEA, in attesa di registrazione

Project Partner

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

CAS genesisWorld

- Gestione professionale del cliente
- Supporta i processi interni, aumenta l'efficienza
- Specifico per i bisogni delle PMI
- Ottimo rapporto qualità prezzo
- Flessibile, integrato e scalabile
- Prodotto affermato vincitore di numerosi premi
- Oltre 200 specialisti CRM forniscono un supporto online
- Più di 7.500 clienti corporate

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 passo successivo è stato preoccuparsi di come implementare il progetto e la migrazione di dati a livello europeo", Micheal Krämer e Olaf Kapulla hanno detto del CAS software. Tully ha definito molto positiva la cooperazione con il produttore di software sia prima sia durante l'implementazione: "Siamo molto contenti dell'attenzione e del servizio."

Il servizio vendite, marketing e assistenza cliente

Dal 2007, KIM aiuta gli impiegati OKI in quasi tutte le procedure lavorative.

Controlla lo sviluppo dei progetti di marketing e vendite, ha aiutato la gestione di partner e opportunità. E anche nella gestione degli eventi sarebbe difficile pensare di dover lavorare senza di KIM. Lo spettro di attività coperte è totale: è il sistema leader per la gestione degli indirizzi, per produrre report e progetti interdipartimentali e per il supporto per misure di marketing cui oltre 300 impiegati fra Europa e Medio Oriente hanno accesso tramite il WebClient. Il vantaggio: tutti i dati possono essere salvati centralmente in Scozia e mantenuti aggiornati. Per la prima volta, è possibile supportare i clienti, ad esempio i "distributori", che sono molto attivi in tutta la regione, nello stesso database e in unico dossier cliente. Con KIM, OKI sta passando da un panorama CRM eterogeneo ad un sistema unificato che rende tutti i dati dei clienti disponibili. Tully riferisce: "Tutto ciò che ha a che fare con il cliente, quello cui è interessato, come è rimasto in contatto con noi, è archiviato nel dossier cliente. Un immenso vantaggio per la cooperazione interdipartimentale e intersettoriale."

Capacità che impressionano

Il team OKI è impressionato soprattutto dalle capacità analitiche della loro nuova soluzione CRM.

"Utilizzando l'efficientissimo filtro di ricerca, gli impiegati possono selezionare i clienti con riferimento a diverse variabili in pochissimi secondi o creare delle viste personalizzate, che generano la lista desiderata a portata di click. Prima non riuscivamo a fare tutto questo in così poco tempo," ha enfatizzato Tully e conferma che vi sono molte funzioni dettagliate per gli impiegati da scoprire nel sistema. "Non ci si stancherà così in fretta di questo programma", rileva Tully, ma rimane un dubbio: "il CRM non funziona se si cerca un'adozione forzata. Abbiamo continuamente incrementato il livello di gradimento del sistema presso i nostri impiegati tramite svariati workshop e grazie all'introduzione di nuove funzionalità in modo graduale." I vantaggi e le semplificazioni per il lavoro giornaliero sono stati compresi da tutta l'azienda.

Test pratico superato - obiettivo raggiunto

KIM ha superato il test pratico in OKI in un colpo solo grazie alla facilità di gestione e alla sua struttura di facile comprensione. OKI ha raggiunto il suo obiettivo d'incrementare l'attenzione al cliente e di sfruttare il focus sui bisogni del cliente - grazie non poco all'esemplare introduzione del CRM tramite seminari pilotati che incontrassero le richieste di OKI. Grazie a KIM, la società è nella giusta direzione per interagire più efficientemente con il cliente e per semplificare la cooperazione fra le funzioni aziendali. KIM è quindi la migliore raccomandazione per CAS genesisWorld, e ha reso semplice l'introduzione negli altri paesi in cui OKI, lo specialista per le soluzioni di stampa professionale e di gestione di output, vende le proprie stampanti.



KIM supporta il personale in quasi tutte le attività lavorative.