

Storia di Successo

# TEAM 7



**CAS** genesisWorld  
xRM e CRM per le PMI



# Naturalmente, per amore del cliente

La storia di successo di TEAM 7 inizia nel 1959 con una piccola falegnameria a Ried im Innkreis nell'Alta Austria. Oggi, con oltre 100 milioni di euro di vendite, l'azienda è rimasta uno dei principali produttori di mobili premium e filosofo di stile. Da Shanghai all'Europa a Broadway a New York, circa 750 rivenditori vendono mobili e cucine di altissima qualità, che ricevono regolarmente premi e riconoscimenti in concorsi di design e fiere.

## L'obiettivo: collaborare digitalmente

"La nostra rete in crescita globale comprende rivenditori locali, negozi di mobili regionali e i nostri negozi monomarca nelle principali città", afferma Sophie Höchtl di TEAM 7 - e la tendenza è in aumento! "Il nostro obiettivo è quindi quello di rendere ancora più intenso il contatto tra i nostri dipendenti, partner e clienti finali e di lavorare meglio digitalmente nella nostra sede. Una soluzione CRM professionale dovrebbe aiutare ", spiega il responsabile CRM e il responsabile delle vendite in un'intervista. A nome della direzione, ha esplorato possibili usi e scenari applicativi in tutta l'azienda.

Incentrato sul cliente fino alla filiale più piccola Successivamente, il primo passo è stato quello di trovare la giusta soluzione CRM: "Poiché abbiamo standard molto elevati per noi stessi e per i nostri strumenti software, sono state messe in discussione solo poche soluzioni CRM che soddisfano i nostri requisiti per relazioni con i clienti vivaci e processi incentrati sul cliente. "Sottolinea Höchtl. Solo cinque produttori sono arrivati alla lista con le loro soluzioni. CAS Goldpartner SALDO ha accettato le specifiche dettagliate e ha accompagnato l'intero processo di implementazione, inclusa la connessione al sistema ERP esistente.

# TEAM 7

Settore Produttori di mobili in legno naturale

## Obbiettivi/Requisiti

- Intensificare i processi incentrati sul cliente tra dipendenti, partner e clienti finali e collaborare meglio in rete digitale
- Soluzione centrale per l'acquisizione e la gestione di tutte le relazioni con i rivenditori e i clienti finali
- Aumento della qualità dei dati, integrazione dell'elaborazione degli ordini
- Aumentare la soddisfazione del cliente
- Strumento per controllare i processi di vendita e i processi interni
- Maggiore precisione delle campagne di marketing
- Uso mobile per la forza vendita
- Ampliamento della soluzione CRM anche a B2C

## Benefici e Vantaggi

- Significativamente migliore qualità dei dati principali grazie alla memorizzazione dei dati centrale e intelligente
- Aumento della qualità del servizio con tempi di risposta ridotti e realizzazione immediata delle richieste dei clienti anche in viaggio
- Misure di marketing orientate ai gruppi target basate sulla compressione dei dati e una selezione accurata delle reali esigenze dei clienti
- Basi decisionali ben fondate per un approccio strategico con report chiari tra cui dati ERP (dati sulle vendite, ordini correnti)
- Riduzione considerevole dello sforzo amministrativo per la pre e post elaborazione delle visite dei clienti grazie all'accesso mobile anche nella zona morta!



» CAS genesisWorld ci ha completamente convinto. È emerso rapidamente che la soluzione da casa CAS Software

AG riflette al meglio la nostra pretesa di individualità e relazioni personali. "

Mag. Sophie Höchtl, Gestione del progetto CRM e controllo delle vendite

### Dal rifiuto all'entusiasmo

Le preoccupazioni iniziali dei rappresentanti di vendita nel settore in merito all'aumento dell'onere amministrativo si sono trasformate rapidamente nell'esperienza positiva che CRM risparmia ogni giorno tempo e risorse per le attività amministrative. "In passato, molte cose dovevano funzionare in modo analogico o spesso dopo il vero do-do e così z. Ad esempio, quando i rapporti sulle visite vengono scritti la sera o durante il fine settimana, tutto ciò che è importante può essere curato durante la visita e si possono creare efficaci "sottoprodotti" delle attività effettive. Anche in caso di stallo, i nostri gestori di assistenza sul campo (area manager) hanno accesso mobile a tutte le informazioni rilevanti sui clienti, compresi la conferma dell'ordine o della consegna e le cifre delle vendite, offline utilizzando i loro tablet.

### Scambio a livello degli occhi

"Non consideriamo solo i nostri rivenditori come contatti, ma come partner del nostro successo", sottolinea Höchtl. La nuova base di informazioni contribuisce in modo significativo a migliorare la comunicazione a livello degli occhi e ispira partner e clienti. "Se durante una consultazione risulta, ad esempio, che ad un rivenditore manca ancora un campione di vetro in un determinato colore, il rappresentante di vendita può ordinarlo direttamente sul suo smartphone o tablet con un" tocco ".

### Dall'Austria a tutto il mondo

"Da allora, il nostro CRM è stato utilizzato su tutta la linea per concentrarci sui desideri dei nostri partner e clienti finali e ci aiuta ad agire in modo proattivo e rapido", spiega Sophie Höchtl. „Ciò è particolarmente evidente



## CAS genesisWorld

### Dati del Progetto

- CAS genesisWorld Premium
- Moduli: Enterprise Infrastructure Package, Report, Survey
- Interfaccia con il sistema ERP

### Azienda

- TEAM 7 Natürlich Wohnen GmbH, [www.team7.at](http://www.team7.at)
- Azienda gestione familiare dell'Alta Austria di produzione di mobili in legno naturale su misura in cucina, per mangiare, vivere, dormire e per bambini e giovani
- Fondato nel 1959
- 715 Dipendenti

### CAS genesisWorld

- Gestione professionale del cliente
- Supporta i processi interni, aumenta l'efficienza
- Flessibile, integrabile ed espandibile
- Prodotto affermato e pluripremiato
- Ottimo rapporto qualità prezzo
- Utilizzato con successo da oltre 20.000 aziende

nei dettagli e nelle supposte piccole cose che hanno un effetto evidente. "Ad esempio, l'invio del catalogo e del listino prezzi viene attivato automaticamente nella lingua desiderata utilizzando CRM. costoso

Le note di conversazione o gli ordini postali appartengono al passato sia per i manager di area che per i dipendenti della sede centrale. "Molto più veloce ora, internamente ed esternamente", conferma il responsabile CRM.

### Approccio orientato al gruppo target

Inoltre, l'uso della soluzione CRM semplifica la comunicazione con i potenziali clienti e i clienti finali in base agli interessi e alle esigenze effettivi, ad esempio nel settore della comunicazione via e-mail. Nella soluzione CRM, i nostri clienti B2B e B2C possono essere differenziati in base ai criteri desiderati e forniti con le informazioni, le newsletter, gli invii e le promozioni pertinenti tramite la connessione allo strumento di newsletter CleverReach.

### Ciclo di feedback con effetto di apprendimento agguintivo

La gratificante accettazione in tutta l'azienda è anche derivata dalla procedura per qualificare gli utenti chiave di CRM nei corsi di formazione per utenti esperti. Inoltre, esiste il cosiddetto loop di feedback CRM. Discute e spiega nuovi casi d'uso e domande aperte.

### Qualità dei dati master molto migliore

In un confronto diretto prima e dopo, Höchtl rileva che la qualità dei dati anagrafici è notevolmente migliorata dall'introduzione. Questo pone anche le basi per l'assistenza clienti diretta. "Le sinergie sono utilizzate meglio. Il controllo dell'assistenza sul campo è molto più efficace perché il CRM può essere utilizzato indipendentemente dall'ora e dalla posizione. "



### La vita passata garantisce l'accettazione

L'accettazione e il successo dipendono dai decisori: "Sono pienamente per il CRM e dimostrano la filosofia associata", afferma Höchtl. Gli amministratori delegati utilizzano la soluzione CRM per avere un quadro chiaro dei partner commerciali e, come i responsabili di area, hanno una preparazione ideale per le riunioni annuali. "L'interfaccia per la soluzione ERP porta anche i dati di vendita e gli ordini correnti a CRM, in modo che tutti siano aggiornati sempre e ovunque".

### Conclusione: amore per il legno significa amore per il cliente

Mettendo insieme tutti i fattori, l'introduzione della soluzione CRM avrà un effetto chiaramente positivo, anche per il prossimo futuro: poiché in un futuro prevedibile, CAS genesisWorld non sarà utilizzato solo nell'area B2B ma anche nell'area B2C nei propri flagship store. E mostra: "Vale la pena rimanere sofisticati e utilizzare un software che ti aiuti a sviluppare i valori della tua azienda e non solo rendere tangibile l'amore per il legno, ma anche l'amore per il cliente".



CAS Software AG  
CAS-Weg 1 - 5  
76131 Karlsruhe

Telefon: +49 721 9638-188

E-Mail: [CASgenesisWorld@cas.de](mailto:CASgenesisWorld@cas.de)

[www.cas-mittelstand.de](http://www.cas-mittelstand.de)

