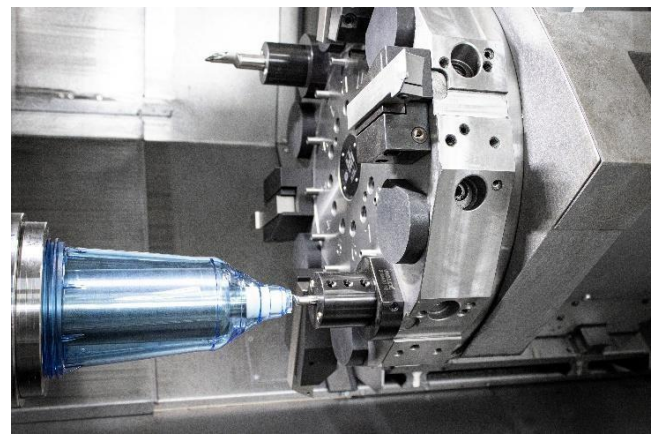
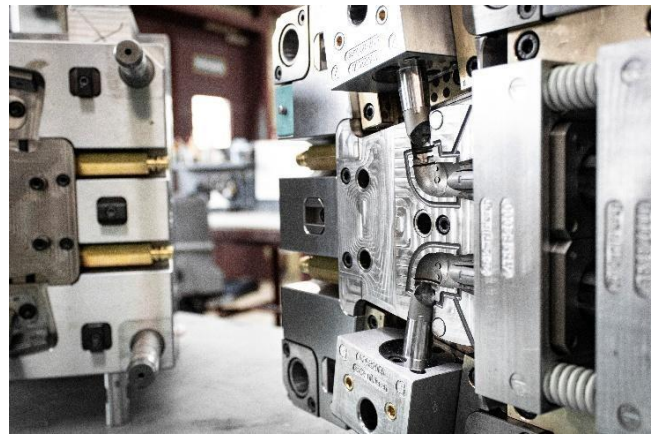


Case study



CAS genesisWorld
CRM + AIA® per le PMI



Centralità del cliente

come principio

Risse & Co. GmbH riunisce tutti i processi con CAS genesisWorld. Alla base c'è una visione chiara: nei progetti con i clienti tutti lavorano nella stessa direzione. Il risultato è un vero lavoro di squadra: efficiente, affidabile e trasparente.

Dall'idea alla produzione in serie: Risse & Co. GmbH è sinonimo di progetti complessi nella tecnologia delle materie plastiche. Presso la sede di Warstein, l'azienda familiare unisce una lunga esperienza nella lavorazione di plastiche ad alte prestazioni a una spiccata competenza nella risoluzione dei problemi e nella consulenza, oltre a una propria capacità produttiva. La combinazione di know-how tecnico e flessibilità produttiva rende questa media impresa un partner affidabile per settori come l'elettrotecnica, la tecnologia medica, la costruzione di macchinari e l'aeronautica.

Il CRM come piattaforma centrale

Dopo anni di crescita continua, oggi l'azienda conta circa 165 dipendenti. Con l'aumento delle dimensioni aziendali sono cambiate anche le esigenze della collaborazione interna, racconta Dirk Friedewald, procuratore e responsabile vendite e marketing. "I nostri progetti sono diventati più complessi, i reparti dipendono maggiormente gli uni dagli altri, le richieste dei clienti sono più varie e urgenti. I processi che in un team più piccolo funzionavano ancora in modo informale hanno progressivamente raggiunto i propri limiti." Uno dei problemi era rappresentato, tra l'altro, da soluzioni Excel e archivi non uniformi. Ciò che mancava era una struttura di lavoro condivisa per offerte, report, analisi, documenti e dati cliente.

Settore

Lavorazione di materie plastiche ad alte prestazioni

Obiettivi/Requisiti

- Struttura di lavoro condivisa per offerte, report, analisi, documenti e dati cliente
- Ottimizzare l'attuale ecosistema digitale con una piattaforma CRM e il collegamento all'ERP esistente Infor COM
- Non un progetto IT isolato, ma uno sviluppo strategico complessivo
- Implementazione graduale con approccio key user

Benefici e vantaggi

- Maggiore trasparenza grazie a una piattaforma centrale: rende visibili i flussi di lavoro, struttura i processi e supporta la collaborazione tra reparti
- Integrazione fluida di applicazioni terze grazie all'integrazione standard di Infor COM e della contabilità Varial/IGF
- Informazioni disponibili dove servono: nasce una visione condivisa e interfunzionale di clienti e progetti senza doppia manutenzione dei dati
- Maggiore affidabilità nell'andamento dei progetti grazie alla gestione con sistema di allerta precoce e al rispetto della norma DIN EN 9100
- La soluzione CRM offre ampio margine di manovra: la strada verso un'ulteriore digitalizzazione resta aperta in tutte le direzioni
- Dashboard efficaci con fatturato, portafoglio ordini e sviluppi aggiornati, oltre a rapide possibilità di analisi degli indicatori di performance per il management

Complemento strategico al sistema ERP

In questo contesto, Risse & Co. GmbH ha deciso di ottimizzare il proprio panorama di sistemi digitali esistenti. Una soluzione di gestione delle relazioni con i clienti (CRM) doveva integrare il sistema ERP Infor COM già in uso.

„Fin dall'inizio abbiamo immaginato il processo su vasta scala: non come un progetto IT isolato, ma come uno sviluppo strategico olistico", sottolinea Friedewald. "Abbiamo scelto CAS genesisWorld perché ci offre una piattaforma completa che visualizza i flussi di lavoro, struttura i processi e supporta la collaborazione tra i diversi dipartimenti: esattamente ciò che stavamo cercando."

Un altro fattore decisionale chiave è stata l'integrazione standard esistente con Infor COM di aptus IT GmbH, nonché l'ulteriore connessione dei dati contabili finanziari di Varial/IGF. Grazie a ciò, aptus IT è stata in grado di dimostrare in modo trasparente e pratico ulteriori opzioni di soluzione già nelle prime fasi del processo di selezione.

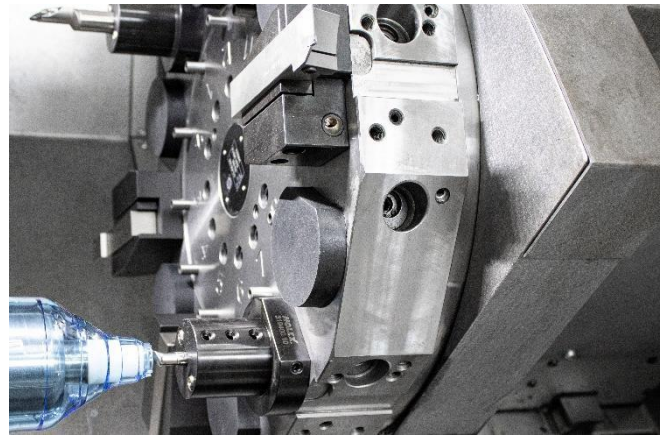


» Questa soluzione fa al caso nostro: flessibilità e semplicità..«

Dirk Friedewald, Firmatario autorizzato,
Responsabile Vendite e Marketing

360° Visualizza tutto il piano

"In futuro, tutti in azienda dovranno avere una visione completa delle transazioni con i clienti", aggiunge Friederike Brinkmann, responsabile marketing e CRM Manager di Risse. È qui che entra in gioco CAS genesisWorld, che consolida tutte le informazioni disponibili relative ai clienti in un unico fascicolo digitale, collegandole a processi, progetti e attività e rendendole accessibili in modo rapido e chiaro per il lavoro quotidiano. Grazie a un'interfaccia, i dati provenienti dal sistema ERP – la "spina dorsale commerciale" dell'azienda – sono disponibili anche nel CRM.



CAS genesisWorld

Dati del progetto

- CAS genesisWorld
- Interfacce con il sistema ERP Infor COM e con il sistema di contabilità finanziaria Varial/IGF

Azienda

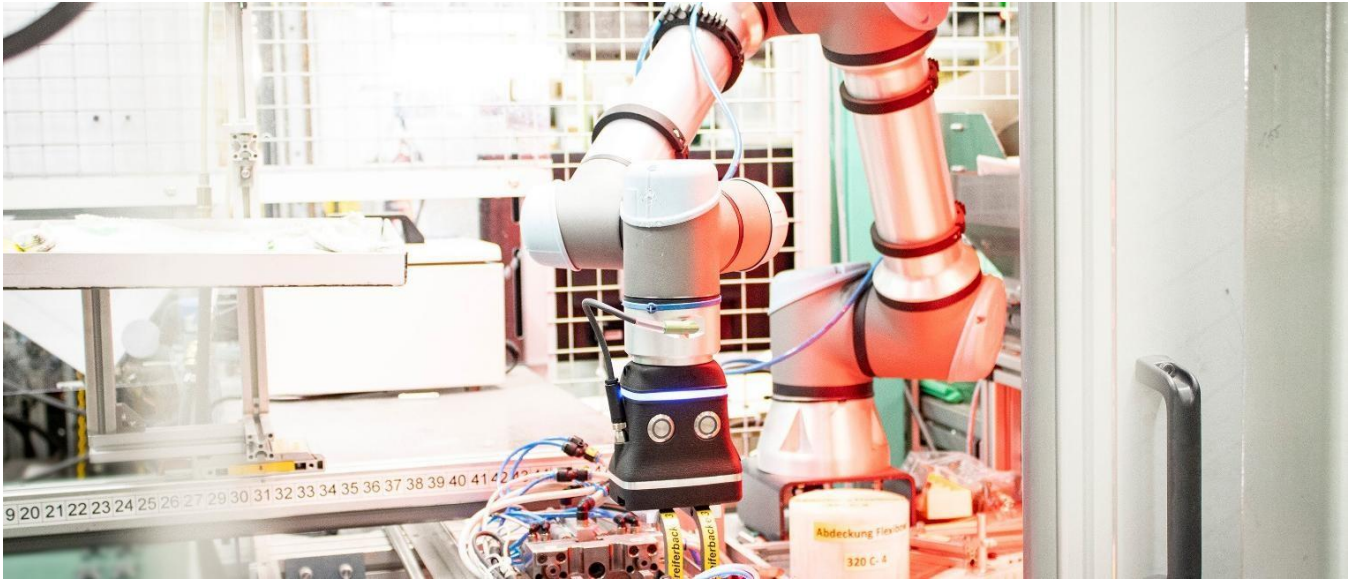
- Risse & Co. GmbH, www.risse-warstein.de
- Lavorazione di materie plastiche ad alte prestazioni con spiccata competenza nella risoluzione di problemi e nella consulenza, nonché produzione interna.
- Fondata nel 1960
- Circa 165 Dipendenti

Project tpartner

- aptus IT GmbH, www.aptus.de

CAS genesisWorld

- Piattaforma aziendale incentrata sul cliente e supportata da un assistente intelligente (AIA®)
- La gestione professionale dei clienti ottimizza i processi interni e aumenta l'efficienza
- Soluzioni CRM mobile in CAS SmartDesign® per smartphone, tablet e browser
- Protezione dei dati tramite un sofisticato sistema di controllo degli accessi multilivello
- Prodotto consolidato e pluripremiato
- Oltre 200 specialisti CRM forniscono supporto in loco
- I prodotti CAS sono utilizzati con successo da oltre 35.000 aziende in tutto il mondo



La conoscenza disponibile dove serve

Il risultato è una visione condivisa e interfunzionale di clienti e progetti, senza doppia manutenzione dei dati e indipendente dalle singole persone. “Tutti coloro che operano nelle vendite, nel project management e nel marketing accedono alla stessa base informativa”, afferma Brinkmann.

“In questo modo CAS genesisWorld crea trasparenza e garantisce che, nel contatto diretto con il cliente, le informazioni siano disponibili esattamente dove servono. Posso portare avanti i progetti senza interruzioni, anche quando sono coinvolti più reparti o emergono richieste improvvise. Se un cliente chiama, vedo subito nel fascicolo cliente digitale la cronologia e le attività correnti relative a quel cliente.”

Gestione dei progetti con sistema di allerta precoce

“Ciò che ci ha fatto fare un grande passo avanti è stata la creazione di un project management basato sul CRM”, racconta Friedewald. Con questo adeguamento, realizzato con l’aiuto dell’esperto partner CAS aptus IT GmbH, il team gestisce i progetti in modo interfunzionale attraverso milestone chiaramente definite. Si è rivelato particolarmente efficace un sistema integrato di allerta precoce, che ricorda automaticamente attività e scadenze imminenti. Questo garantisce affidabilità nello sviluppo dei progetti e aiuta al contempo Risse a soddisfare i requisiti della norma DIN EN 9100 come azienda certificata dell’industria aeronautica.

Anche a livello di management, CAS genesisWorld offre benefici tangibili. Un cockpit centrale fornisce a colpo d’occhio dati aggiornati su fatturato, portafoglio ordini e

sviluppi. “Prima impiegavo quasi due settimane per raccogliere i numeri per un’assemblea dei soci”, ricorda Friedewald. “Oggi questo avviene quasi con la semplice pressione di un pulsante, inclusa l’analisi degli indicatori di performance. Il CRM crea molta più trasparenza. Discutiamo sulla base di dati condivisi e possiamo prendere decisioni molto più rapidamente.”

» Non servono competenze specialistiche: si può iniziare subito. Molti adattamenti si realizzano con pochi clic. «

Friederike Brinkmann, addetta marketing e referente CRM

Utilizzo intuitivo

Brinkmann, responsabile CRM, sottolinea la facilità d’uso intuitiva. “Non servono competenze specialistiche e si può iniziare subito. Gli adattamenti si implementano in modo pragmatico e fanno parte dell’operatività quotidiana. Molte visualizzazioni e connessioni possono essere modificate con pochi clic; in questo modo riesco a realizzare rapidamente molte richieste di personalizzazione provenienti dalle nostre aree specialistiche. Così continuiamo ad affinare CAS genesisWorld, in parallelo con i processi aziendali.”



Allo stesso tempo, il sistema aiuta i collaboratori a superare la paura del cambiamento. "Non c'è motivo di temere. Non si può rompere nulla", descrive Friedewald l'atteggiamento del team. "I miglioramenti diventano una cosa naturale."

Il CRM come progetto di processo e strategia

Come fattore importante per un'implementazione di successo, si è rivelato efficace un approccio graduale, racconta Brinkmann. "Invece di introdurre rapidamente il sistema, abbiamo scelto consapevolmente un approccio key-user per raccogliere esigenze reali da vendite, project management, marketing e back office. Fin dalle prime fasi è emerso che un CRM presuppone chiarezza sui propri processi."

"Non acquisto un software che faccia tutto al posto mio", afferma Friedewald, responsabile vendite. "Un passaggio preliminare importante consiste nel definire con precisione il fabbisogno e i processi desiderati. È un progetto di sviluppo condiviso per l'intera azienda."

Conclusione

"Per noi è decisivo che con CAS genesisWorld la strada verso un'ulteriore digitalizzazione resti aperta in tutte le direzioni", afferma Friedewald. "Questa soluzione è adatta a noi: essere flessibili e agire con semplicità. I processi non vengono imposti rigidamente, ma vengono sviluppati continuamente. CAS genesisWorld ci offre esattamente questo margine di manovra."

Cosa dicono altri clienti: www.cas.de/referenzen/

Richiedi informazioni

Siamo lieti di consigliarla sul tema CRM.

CAS Software AG
CAS-Weg 1 - 5
76131 Karlsruhe
Telefono: +49 721 9638-188
E-mail: crm@cas.de
www.cas-crm-de



