



## Caso di successo **SCHAEFER** ■

### CAS Engineering

#### Settore

Azienda manifatturiera

#### Obiettivi/Requisiti

- Gestione dei ticket per garantire un servizio di alta qualità
- Funzioni integrate di Groupware
- Analisi e gestione delle attività di marketing
- Accesso mobile a livello mondiale per tutti gli agenti
- Integrazione con software ERP esistente - Infor
- Integrazione con il sistema di gestione documentale D.3

#### Benefici e Vantaggi

- Soluzione CRM completa e flessibile con modulo Helpdesk integrato
- Gestione veloce e professionale delle richieste dei clienti
- Visione a 360 gradi del cliente
- Documentazione accessibile all'intera rete di business partner
- Funzione di selezione di gruppi e target specifici per svolgere azioni di marketing in tutto il mondo
- Informazioni per ogni Paese, mercato e relative attività
- Accesso da tutto il mondo ed a tutti i dati

### Sei al top grazie ad un sistema xRM professionale

Che ci si trovi in Allianz di Monaco di Baviera, nella metropolitana di Barcellona, in "The Palm" Hotel a Dubai, o in qualsiasi altra parte del mondo è possibile che si stia utilizzando un ascensore, questa è una cosa certa: SCHAEFER è molto probabilmente insieme a te.

SCHAEFER è un produttore mondiale di componenti per ascensori.

L'azienda progetta, organizza, produce e commercializza pannelli di controllo e pad, tasti e display per gli ascensori.

Dopo aver deciso di gestire globalmente i rapporti con i clienti, i commerciali ed i partner con un diverso livello di attenzione, la SCHAEFER una grande società con 200 dipendenti della città di Sigmaringen, ha optato per CAS Engineering. Questa soluzione CRM è stata sviluppata per ingegneri ed aziende manifatturiere

#### Customer Service come priorità

SCHAEFER ha voluto mantenere uno standard continuo con un elevato servizio di qualità. Di conseguenza, hanno creato un sistema di ticket grazie a CAS Engineering. CAS Engineering è una soluzione CRM flessibile di CAS genesisWorld. La funzionalità di Helpdesk ha permesso di fornire supporto professionale alle aziende, per la gestione dei servizi ed i reclami, come altre diverse funzionalità.

#### Implementazione interdipartimentale in soli 2 mesi

Lavorando in stretta collaborazione con dirigenti aziendali, un team di progetto composto da collaboratori dell'area marketing, vendite, assistenza, gestione qualità ed IT hanno definito le specifiche tecniche per il nuovo sistema con l'obiettivo di rivoluzionare il modo in cui l'azienda lavora con i propri contatti.

Il partner CAS MPL Software GmbH di Stoccarda, ha lavorato come consulente per aiutare la SCHAEFER a realizzare il progetto.

Ilona Hanke e Andreas Stötzner, i responsabili del progetto, erano pienamente soddisfatti, non solo per il "Software made in Germany" marchio di qualità, ma anche per l'utile assistenza e formazione.

L'implementazione è stata completata in tempo record: in meno di 2 mesi, sono stati importati gli indirizzi impostati con interfaccia bidirezionale verso il sistema ERP – Infor presente in azienda e verso il sistema di gestione documentale d.3.

Fin dalla sua implementazione, CAS Engineering è stata immediatamente utilizzata da tutte le aree aziendali dall'amministrazione, vendite internazionali, marketing fino ad anche alla progettazione e costruzione.

Attualmente, 60 postazioni di lavoro utilizzano la soluzione CRM giornalmente che garantisce l'assistenza sia per i clienti che per la gestione dei progetti.

#### Piano Helpdesk

Le richieste dei clienti sono gestite costantemente con professionalità: sia che si tratti di richieste di assistenza che di reclami.

Qualsiasi utente può accedere alle richieste dei clienti, poiché immediatamente tutte le richieste vengono elaborate in CAS Engineering e poi assegnate al rispettivo reparto. Ciò garantisce che l'intero processo, dall'inizio dell'inserimento al rilascio gestito con qualità dal dipartimento interessato sia più fluido e veloce di prima.

Frau Hanke: "Siamo riusciti ad aumentare la soddisfazione dei clienti e la loro fiducia creando maggiore trasparenza utilizzando CAS Engineering."



## CAS CRM

A SmartCompany of CAS Software AG

CAS Software AG  
Wilhelm-Schickard-Str. 8-12  
76131 Karlsruhe, Germany

Phone: +49 0721 9638-188  
Fax: +49 0721 9638-299  
E-Mail: CASgenesisWorld@cas.de  
Web: www.cas-crm.com

"abbiamo appena introdotto CAS , ciascun dipendente risparmia almeno un'ora al giorno per lavori d'amministrazione . naturalmente , non è una sorpresa che i miei colleghi amano il CRM  
"Iona Hanke , Responsabile delle vendite"



- Currently used by 60 workstations
- Implemented within 2 months
- Interface to the existing ERP software infor
- Integrated with the document management system d.3
- Mobile use via Citrix

#### Customer

SCHAEFER GmbH, Germany  
www.ws-schaefer.de

- Established 1964
- More than 200 employees
- Operating world-wide as a component manufacturer for control panels and boards, as well as buttons and displays for elevators

#### Project partner

mpl Software GmbH, Stuttgart, Germany  
www.mpl.de

#### CAS Engineering

- Targeted, efficient project management
- Integrated service management
- Transparency through centralized information
- Mobile access
- Time recording and billing
- Secure documentation
- Structured sales with turnover forecasts
- Targeted marketing
- Long-term company success

#### Interested?

We are more than happy to provide you with advice and information about CRM.

Call our customer support hotline on +49 0721 9638-188 or e-mail us at CASgenesisWorld@cas.de.

We look forward to hearing from you.

## La comunicazione è tutto

Iona Hanke , responsabile delle vendite internazionali , ei suoi colleghi sono soddisfatti delle funzioni di groupware integrate sul telefono : "La comunicazione è tutto nella vendita " , afferma , " il dossier virtuale che acquisisce tutti gli appuntamenti , attività , e-mail , documenti e contatti su tutti i nostri partner di progetti e visualizza loro in una panoramica chiara . Questo ci dà una fantastica vista a 360 dei nostri clienti "Ora , possiamo anche effettuare valutazioni dei nostri visitatori durante le fiere con pochi click" , queste funzioni prima dell'introduzione del CAS erano semplicemente impossibile .

## Intelligent xRM ora è disponibile anche per i rappresentanti alla vendita

"con L'uso CAS Engineering possiamo mappare le nostre relazioni con i nostri partner commerciali e documentare anche le relazioni tra i nostri partner commerciali . " Il nostro database concontiene tutti i nostri dati di contatto per i nostri : commercianti , progettisti , concorrenti , architetti e produttori di componenti aggiuntivi . Come risultato , il nostro team di vendita è in grado di orientare i nostri canali di vendita con precisione in modo che le nostre azioni di marketing sono orientate.

informazioni collegate col CAS Engineering sono accessibili in qualsiasi momento quando si è in viaggio, utilizzando Citrix - da qualsiasi parte del mondo . Questa trasparenza è di grande importanza per i rappresentanti di vendita della società : perché dal momento che il software è stato introdotto sono stati introdotti i loro appuntamenti in relazione al CAS Engineering.

## Alti livelli di flessibilità

L'elevato grado di flessibilità significa che i requisiti per un nuovo database, conoscenze per paesi e mercati e le loro caratteristiche speciali possono essere realizzati in poche ore . Ora , è possibile ottenere le risposte alle seguenti domande al tocco di un pulsante : Quali riviste e associazioni specializzate si possono trovare nel paese? Quanti clienti e potenziali clienti abbiamo? Da dove vengono le fiere che si svolgono e con quale frequenza ? Infatti , con il nuovo sistema , tutti gli articoli di giornali, riviste, relazioni speciali, le informazioni da Internet o informazioni da note riviste, possono essere organizzate in base al paese o al mercato : e successivamente pubblicarli per tutti i dipendenti.

## Risparmio di tempo in modo efficace con una soluzione

La quantità di tempo risparmiata dopo l'introduzione dell'software, è sicuramente elevata:infatti si risparmia almeno un ora al giorno sui lavori di amministrazione."Altre 4 ore alla settimana vengono risparmiate da chi lavora con Microsoft Excel" dice Andreas Stötzner , IT Project Manager. consiglio vivamente che prima di implementare una nuova soluzione software , tutti i stakehold -tori hanno bisogno di sedersi insieme e lavorare le prescrizioni tecniche dettagliate e assicurare che il team di progetto è costituito da utenti chiave da ciascuno di le diverse aree aziendali . " Questo aiuta a creare l'accettazione di lavoro necessarie proprio all'inizio di un progetto . E non ci vorrà molto tempo prima che i vostri colleghi amano la loro CRM. "

