

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
- 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".



Telefon: +49 721 9638-188
E-Mail: CASgenesisWorld@cas.de
www.cas-mittelstand.de

