

Caso di Successo



» CAS genesisWorld genera un'esauriente completezza dei dati che ci permette di pianificare in modo più intelligente il nostro futuro ed identifica più precisamente le esigenze dei nostri clienti. «

Patrick Schwarz, Direttore Marketing

Foto: © von Schaeuwen AG, Essen

CAS ^{globe icon} genesisWorld

xRM e CRM per PMI



Customer service

da un'unica fonte

Da tre generazioni, il gruppo di aziende a conduzione familiare, di medie dimensioni, è stato sempre orientato sulle esigenze dei propri clienti, attribuendo la massima importanza ad un livello di servizio clienti esemplare. "Con oltre 500 dipendenti in quattro sedi, il gruppo von Schaewen sviluppa e commercializza un portafoglio di prodotti richiesto in tutto il mondo", spiega il direttore Marketing Patrick Schwarz della von Schaewen AG.

La configurabilità è un obbligo

Il tema della customer relationship management è diventato rilevante con l'introduzione del nuovo software ERP. A corredo dei dati di produzione, Patrick Schwarz è andato alla ricerca di un adeguato pacchetto software CRM che, come strumento chiave, fornisse un visione a 360 gradi del cliente. "La nostra attenzione si è focalizzata sull'introduzione di una soluzione on-premise che, da un lato, si integrasse perfettamente con il sistema ERP esistente e, dall'altro, potesse esser configurato su base stand-alone", spiega il direttore marketing. "Rispetto ad altri prodotti software, CAS genesisWorld si è aggiudicato il contratto perché, anche nell'edizione Standard Edition, esso ricopriva il 95% delle funzioni richieste e per l'elevato livello di accettazione degli utenti grazie ad un'interfaccia utente facile da utilizzare."

Una suite per ogni scenario

L'azienda ha optato per la suite Platinum di CAS genesisWorld. Il pacchetto completo consente di utilizzare tutte le funzioni e dei moduli senza alcun costo aggiuntivo, anche se introdotti gradualmente, per adattarsi ad ogni scenario organizzativo. L'intenso lavoro preliminare con il chiarimento di tutti i punti analizzati prima dell'avvio di CAS genesisWorld ha assicurato un'introduzione rapida e senza problemi – inclusa l'integrazione con il sistema ERP esistente. Fin dall'inizio, CAS genesisWorld è stato utilizzato nelle diverse aree Marketing e Vendite, Gestione della qualità, Amministrazione e IT.



Settore

Aziende di produzione

Obiettivi/Requisiti

- Implementazione di una soluzione on premise perfettamente compatibile con il sistema ERP esistente
- Confronto tra i dati del cliente e della produzione
- Visione del cliente a 360 gradi
- Configurazione stand-alone
- Flessibile, soluzione orientata al futuro

Benefici e vantaggi

- Funzionalità coperte al 95% già con la versione Standard Edition
- Interfaccia molto user-friendly
- Gestione centralizzata di tutti i contatti di business per accrescere la conoscenza aziendale
- Identifica il potenziale business con procedure automatizzate dalla classificazioni dei clienti
- Pianificazione ottimizzata della forza vendite
- Semplice creazione, sottomissione ed analisi dei questionari di soddisfazione clienti
- Passaggio immediato al sistema ERP con un semplice click
- Alto livello di soddisfazione tra colleghi grazie ad un notevole risparmio di tempo sulle attività di routine
- Clienti molto soddisfatti – i tecnici di assistenza sono in grado di visualizzare tutti i dati relativi velocemente, fornendo una consulenza pertinente

Garanzia di conformità

La parte fondamentale della soluzione CRM si concentra sulla gestione centralizzata di tutti i contatti commerciali: "In CAS genesisWorld, tutti i nostri colleghi raccolgono le informazioni aziendali e personali di un cliente in un dossier



Foto: © von Schaeuwen AG, Essen

digitale e li collegano a documenti rilevanti, appuntamenti o compiti. In questo modo, stiamo creando una base di conoscenza unica su tutta l'azienda rispondente alle nostre rigorose linee guida di conformità", conferma Schwarz.

Identificare il potenziale delle imprese

Inoltre, Direttore Marketing Schwarz ha pianificato l'inserimento di una classificazione dei clienti basata sul fatturato. Nel momento in cui si verifica il contatto di un nuovo cliente, viene avviata una procedura automatica che classifica i clienti e qualifica il potenziale business. Grazie a questa classificazione vengono programmati i cicli di chiamate ed una decisione viene presa, se ragionevolmente, occorre creare opportunità con un incontro in sede.



» La soddisfazione del cliente è fondamentale". L'indagine e l'analisi dei questionari dei clienti con CAS genesisWorld rende tutto più facile.«

Patrick Schwarz, Direttore Marketing

Accertare la soddisfazione online

La soddisfazione dei clienti è l'obiettivo prioritario su ogni attività. Tenendo conto di questo aspetto, la von Schaeuwen svolge indagini dei clienti ad intervalli regolari. I questionari sono condotti in modo casuale, in modo personalizzato e svolgono un ruolo fondamentale per la misurazione della qualità. Per i dettagli delle richieste ricevute giornalmente dai clienti tramite email o telefono, i nostri colleghi in CAS genesisWorld hanno a disposizione uno strumento di inse-

CAS genesisWorld

Dati di progetto

- CAS genesisWorld Platinum Suite
- Connessione con sistema ERP esistente

Cliente

- von Schaeuwen AG, Essen, www.von-schaeuwen.de
- Gruppo di imprese a conduzione familiare di media dimensione, operante nell'industria siderurgica a livello internazionale
- Fondata nel 1931
- Oltre 500 collaboratori

Partner di progetto

- CAS Software AG, Karlsruhe, www.cas.com

CAS genesisWorld

- Gestione professionale del cliente
- Fatto su misure per le PMI
- Ottimo rapporto qualità-prezzo
- Flessibile, facile da integrare, estendibile
- Prodotto pluripremiato
- Oltre 200 specialisti di CRM per il support on-site
- Usato con successo da oltre 20.000 aziende

-rimento veloce: "Prima perdevamo diversi minuti, oggi l'indagine può essere registrata completamente in meno di un minuto – con oltre 30.000 richieste gestite ogni anno - ciò significa un notevole risparmio di tempo e ritorno sull'investimento."

'Passaggio immediato'
al sistema di produzione

Preventivi personalizzati, altamente complessi, continuano a essere generati sul sistema ERP. "Il grande vantaggio è che per ulteriori dettagli, dal dossier cliente in CAS genesisWorld è possibile passare direttamente nell'area ERP desiderata. Tutto ciò che serve è disponibile in un solo click e ci si posiziona esattamente sulle giuste videate del sistema ERP - questo consente di risparmiare parecchio tempo ed è molto conveniente", commenta compiaciuto Patrick Schwarz.

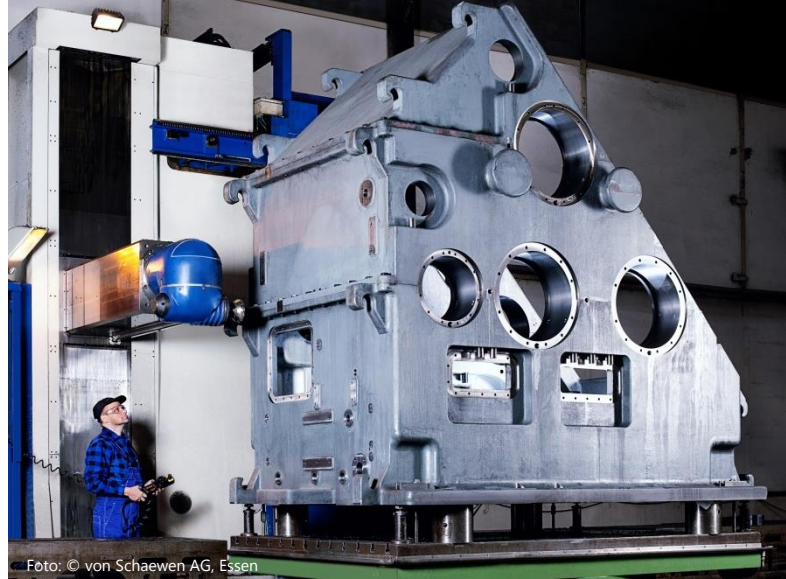
Conclusioni e previsioni future

Patrick Schwarz è convinto di aver optato per la soluzione giusta con CAS genesisWorld: "la completa generazione dei nostri preventivi non sarebbe stata possibile senza CAS genesisWorld - la completezza dei dati, ci permette di pianificare in maniera più accurate i piani futuri e di identificare ancora meglio le esigenze dei nostri clienti.



Referenze di altri clienti:
www.cas-crm.com/our-customers

Scopri di più




Ciò si traduce in un elevato livello di soddisfazione tra i nostri collaboratori e tra i nostri clienti", dice Schwarz. Nel tentativo di raggiungere una maggiore centralità del cliente, Patrick Schwarz ha deciso di aumentare ulteriormente le capacità di analisi con l'utilizzo di Crystal Reports. Il consiglio che si sente di dare a chi deve decidere di avviare un progetto CRM: "conviene analizzare in modo dettagliato i processi esistenti, per capire le interconnessioni all'interno dell'azienda e con i vostri clienti e, da questi, definire con precisione i flussi di lavoro personalizzati per l'utilizzo del CRM. Nella nostra esperienza, questo approccio di successo è stato condiviso e ripagato se si intende il CRM non solo come un progetto software ma come un'implementazione della propria filosofia aziendale.

Contattaci per ricevere maggiori informazioni sulle applicazioni del sistema CRM nel settore di aziende di produzione

Tel: +49 721 9638-188

E-Mail: CASgenesisWorld@cas.de

www.cas-crm.com

 CAS Software AG
CAS-Weg 1 - 5
76131 Karlsruhe

