

# KUKA ROBOTER AUTOMATES DIALOGO DIGITALE



L'ambiente B2B internazionale ha bisogno di un sistema di e-mail marketing che sia user-friendly e che supporti più lingue. Soprattutto, deve essere altamente automatizzato e consentire una distribuzione ed espansione efficaci ed efficienti. Tuttavia, la complessità può aumentare notevolmente quando si lavora intensamente con un sistema. Questo è il caso, ad esempio, quando si creano nuove campagne, si apportano modifiche o si integrano nuove lingue nel sistema. Tutto ciò consuma risorse preziose.

## ***KUKA: Leader internazionale nella robotica industriale***

Con sede ad Augusta, in Germania, KUKA Roboter GmbH fa parte della KUKA Aktiengesellschaft (azienda pubblica) e si posiziona tra i principali fornitori mondiali di robot industriali. Le principali competenze dell'azienda sono lo sviluppo, la produzione e la vendita di robot industriali, controller e software. Con circa 2.000 dipendenti in tutto il mondo, l'azienda è leader di mercato in Germania e in Europa ed è terza al mondo. La società ha 25 filiali in Europa, America e Asia.

## **SITUAZIONE INIZIALE**

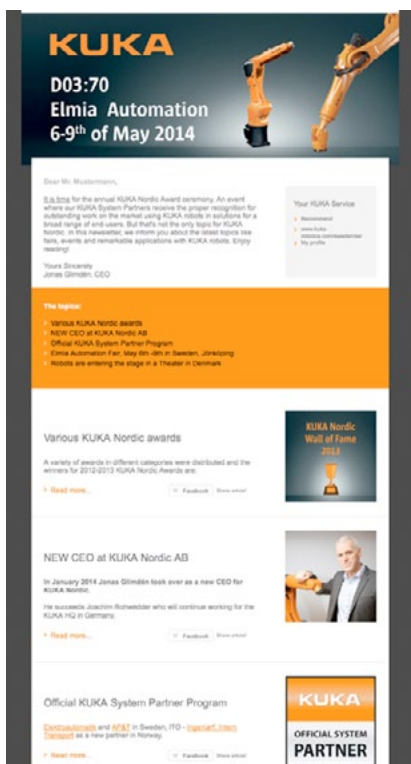
### ***Gestire le relazioni coi clienti con e-mail marketing***

Uno dei compiti principali coinvolti nell'e-mail marketing è la comunicazione automatica tra KUKA e i suoi potenziali clienti al fine di sviluppare, rafforzare e rivitalizzare le relazioni con i clienti. In passato, l'e-mail marketing veniva utilizzata principalmente in un modo che non teneva conto della possibilità di interazione. Le opportunità per la generazione di lead non erano esaurite.

## **REQUISITI**

### ***Una soluzione unica per tutti gli uffici***

Una soluzione di e-mail marketing adatta a tutte le località deve essere disponibile a livello internazionale sotto forma di "software come servizio" e in una varietà di lingue diverse. Il sistema di gestione dei contenuti (CMS) e il browser devono essere di facile utilizzo per ridurre al minimo i costi di ingresso e di formazione. La capacità multi-client ai fini della differenziazione delle strutture in prestito alle differenti filiali devono essere garantite nella stessa misura del semplice scambio di contenuti tra clienti e traduttori.



La newsletter KUKA, oltre alla cura del cliente, è anche uno strumento di Lead Generation.



Dovrebbe essere possibile aggiungere più moduli, lingue e e-mail in un secondo momento. Inoltre, deve essere possibile gestire centralmente l'approvazione e il rilascio di modelli e contenuti. Infine, dovrebbe essere possibile integrare tale software con il CRM esistente. Anche l'alta disponibilità e gli standard di sicurezza e di qualità certificati TÜV sono fondamentali.

### **Attirare nuovi clienti attraverso l'automazione del marketing**

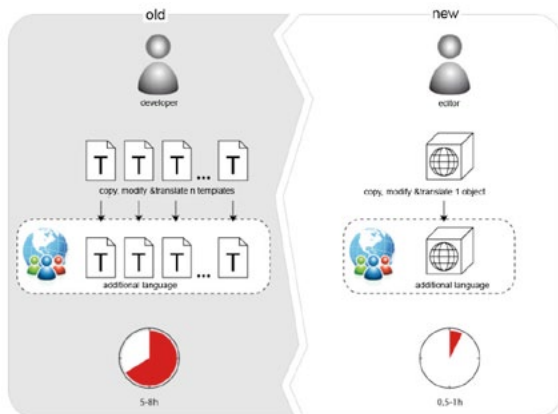
KUKA utilizza la sua newsletter e i media offline per generare abbonati alle newsletter cross-media su diverse piattaforme come siti Web, pagine di social media e raccomandazioni da altri. Tutte queste fonti devono essere incorporate nel sistema di e-mail marketing. La complessità aumenta con ogni lingua aggiuntiva. Per fornire una panoramica di questo scenario complesso, è necessario essere lontani per illustrare visivamente le linee di comunicazione sotto forma di un diagramma di flusso. Dopotutto, la qualificazione e l'arricchimento dei dati anagrafici sono cruciali per il successo della crescita dei lead, creando clienti reali da potenziali clienti.

### **IMPLEMENTAZIONE**

Esiste già una connessione a un sistema CRM specifico per KUKA. Affinché KUKA continui a fornire un alto livello di flessibilità, il software supporta idealmente interfacce certificate come SAP-CRM, rendendo possibile l'integrazione con sistemi di terze parti molto rapidamente.

### **Modelli centrali per tutte le lingue e campagne**

Adattando la nuova soluzione di e-mail marketing ai requisiti KUKA, l'architettura aperta del software consente un approccio unico: un singolo oggetto master archiviato centralmente consente una gestione semplice e flessibile di lingue e versioni differenti. Pertanto, i modelli multi-versione e multi-lingua possono essere sviluppati con facilità: l'editor accede solo a un singolo modello centrale e seleziona la lingua desiderata o la versione del modello.



Costi significativamente inferiori gestendo le versioni linguistiche in oggetti master

### **VANTAGGI**

#### **Meno sforzi per editori e sviluppatori**

Se si desidera aggiungere un'altra lingua, i sistemi convenzionali di altri produttori richiedono di copiare tutti i modelli e quindi di modificarli e tradurli nella lingua specifica. Questo fa sì che il numero di modelli si moltiplica con ogni lingua aggiuntiva e rende quasi impossibile gestirli tutti in un modo semplice. Il nostro approccio è diverso perché vi è solo richiesto di creare e localizzare un singolo nuovo oggetto master, che richiede uno sforzo considerevolmente minore. La gestione centralizzata dei dati negli oggetti master garantisce comunicazioni standardizzate nell'intera azienda e riduce potenziali fonti di errore. Ciò semplifica enormemente il lavoro di editori e progettisti e riduce significativamente lo sforzo necessario per creare una nuova versione linguistica. Le campagne internazionali possono essere armonizzate con grande precisione e possono essere pianificate ed eseguite rapidamente e facilmente.

Aziende come KUKA Roboter utilizzano EVALANCHE per campagne di lead generation e per l'invio delle loro newsletter per mantenere i loro clienti internazionali informati su innovazioni e prodotti. EVALANCHE è una delle soluzioni di email marketing più avanzate e basate sul web disponibili in Europa ed è la prima al mondo soluzione di e-mail marketing per ricevere la certificazione TÜV SÜD nelle categorie di funzionalità e sicurezza dei dati. EVALANCHE è usato da più di 2.000 aziende e agenzie in tutto il mondo.

SC-Networks®

SC-Networks GmbH  
Enzianstr. 2  
82319 Starnberg  
info@sc-networks.com  
www.sc-networks.com