

## Caso di Successo

**EKORNES** 

» Grazie a CAS genesisWorld, abbiamo trovato la soluzione ottimale CRM per risparmiare più tempo. I nostri clienti possono sedersi e rilassarsi.»  
Christophe Hilge, Digital Manager



**CAS** genesisWorld

xRM e CRM per piccole e medie imprese



## Lasciate lavorare il CRM per voi

Da oltre 20 anni, la Ekornes dell'Europa centrale rappresentata dalla Ekornes mobili Vertriebs GmbH con sede ad Amburgo ha incentivato le vendite nei cosiddetti paesi DACH (Germania, Austria e Svizzera) e nei Paesi Bassi, Polonia, Lussemburgo e Slovenia.

"Noi eravamo alla ricerca di un software che ci avrebbe aiutato ad avere più stretto contatto con i nostri clienti e potenziali clienti in tutta paesi ", dice Christophe Hilge. Il Digital manager si prende cura di tutte le attività online della società, da newsletter, social media, pagine web ed anche di CRM.

### Flessibilità come fattore determinante

"Per noi, era importante introdurre una soluzione CRM che avesse già incluse tutte le funzionalità più comuni come una soluzione pronta all'uso, ma che anche ci permettesse di aggiungere funzioni personalizzate in base alle nostre esigenze. CAS genesisWorld è esattamente la scelta giusta ", ha spiegato Mr. Hilge.



» CAS genesisWorld aiuta ad individuare le reali esigenze dei nostri clienti e partner. «

Christophe Hilge, Digital Manager

### 500.000 contatti con i clienti

Prima di implementare la soluzione CRM, tutti gli ordini a catalogo e le registrazioni della garanzia sono stati processati e completati da un fornitore di servizi esterno. Per effettuare attività di marketing aziendali, i dati dei clienti dovevano essere esplicitamente richiesti prima. Ciò ha richiesto molto impegno. Durante l'implementazione di CAS genesisWorld, sono stati importati 500.000 contatti con i clienti. "« Questi dati adesso sono disponibili in maniera permanente sul sistema per avere un quadro differenziato dei nostri clienti" dice il felice Digital Manager.



### Settore

Produttore di mobili

### Obiettivi/Requisiti

- Gestire i clienti in tutti i paesi
- Funzioni pronte all'uso con l'opzione di individuali personalizzazioni
- Gestione degli ordini a catalogo e le registrazioni delle garanzie
- Campagne di marketing mirate
- Integrazione con la pagina web per le comunicazioni in tutti i paesi
- Automatismo dei processi

### Benefici e vantaggi

- Contatti individuali con i clienti: è possibile accedere a tutti i dati in qualsiasi momento ed applicare anche le funzioni di filtro "intelligenti"
- Più vicini al cliente: tutti i processi si concentrano sistematicamente sui requisiti scaturiti dalla comunicazione quotidiana col cliente
- Più tempo per il clienti: meno sforzi di gestione grazie all'automatismo dei processi
- Decisioni consapevoli grazie alla ricchezza della conoscenza della informazioni
- Trasparenza: visualizzare le potenziali vendite organizzate per aree di vendita con un semplice click

### CRM automatico

Insieme al partner di CAS, la Gid GmbH, il Sig. Hilge hanno riorganizzato tutti i processi aziendali orientati alle comunicazioni con i clienti. Tutte le richieste, gli ordini a catalogo e le registrazioni che vengono ricevute dalle pagine web dei diversi paesi vengono create automaticamente come set di dati usando l'interfaccia CAS genesisWorld e con dei filtri prestabili si generano le eventuali azioni future.



Con le logiche di flussi di lavoro multistep, siamo in grado in qualsiasi momento di capire quali informazioni ha richiesto il cliente o quali informazioni sono state inviate. A seconda del contenuto o del contatto, CAS genesisWorld genera automatiche delle azioni di follow-up. Come ad esempio, la lettera di presentazione personalizzata per la spedizione del catalogo dei Paesi Bassi, nella lingua desiderata del paese, viene inviata direttamente alla stampante del reparto spedizioni ed il catalogo reso disponibile e pronto per l'invio.

### Azioni di Direct Marketing

Con CAS genesisWorld, la Ekornes non solo risponde alle richieste in arrivo da parte dei clienti ma può anche contattare automaticamente i clienti. Insieme alla soluzione di e-mail marketing Inxmail, Ekornes utilizza CAS genesisWorld per avviare campagne di direct marketing al momento giusto. "CAS genesisWorld categorizza autonomamente tutti i contatti, grazie al direct marketing è possibile inviare le informazioni ai clienti e potenziali in maniera mirata ed in forma personalizzata. Tutto ciò è ben gradito dagli utenti coinvolti nel processo aziendale".

### Analisi Skills

Dal punto di vista strategico, avere accesso ai dati di mezzo milione di contatti con i clienti rappresenta un enorme numero di conoscenze e garantisce una maggior cura dei clienti. La gestione degli indirizzi all'interno del database mantiene la "pulizia" dei contatti, grazie al controllo dei duplicati.

## CAS genesisWorld

### Dati del Progetto

- CAS genesisWorld Premium
- Form & Database Designer, Report Manager, Survey

### Cliente

- Ekornes Möbelvertriebs GmbH, Hamburg (Germany), [www.ekornes.de](http://www.ekornes.de)
- Produttore dei salotti e poltrone scandinavo
- Fondato nel 1934
- Più di 1.500 dipendenti in tutto il mondo

### Partner del Progetto

- gid GmbH, [www.gid-gmbh.de](http://www.gid-gmbh.de)

### CAS genesisWorld

- Gestione professionale del cliente
- Supporta i processi interni ed aumenta l'efficienza
- Fatto su misura per le PMI
- Ottimo rapporto qualità-prezzo
- Prodotto pluripremiato
- Più di 200 specialisti di CRM provvedono al supporto on-site
- Usato con successo da più di 10.300 aziende

CAS genesisWorld è in grado di capire i bisogni del cliente, grazie all'approccio del "Cliente al Centro", sa esattamente ciò che ogni cliente vuole: il cliente vuole il tessuto in pelle o di stoffa? Quale addetto alle vendite della zona è stato contattato? Qual è il suo budget? Tutti questi attributi archiviati sul sistema di CAS genesisWorld costituiscono la base di approccio verso il cliente in modo mirato e che tipo di azioni di post vendita avviare.

## **Clienti potenziali visualizzati**

### **geograficamente**

La capacità analitica di CAS genesisWorld inoltre offre servizi e consulenza dagli oltre 500 partner, per lo più per i negozi. "Abbiamo scelto CAS genesisWorld perché possiamo offrire ai nostri partner i migliori servizi possibili in loco per sostenerli nelle loro attività di vendita e di marketing." "Con un semplice click, possiamo visualizzare il nostro potenziale di vendita graficamente su una mappa ordinandoli per area commerciale. Il tasso di soddisfazione del prodotto è del 99% " Il suo consiglio per i principianti CRM " è quello di non cercare di fare tutto in una volta e di non avere troppe pretese dai vostri dipendenti." "Mentre, consiglio di aggiungere altre funzionalità passo dopo passo", dice l'amministratore delegato per aumentare sempre più il potenziale.

Quello che dicono i nostri clienti:

<http://www.cas-crm.com/it/referenze/trovare-riferimenti.html>



## **Suggerimenti per i decisori**

Christophe Hilge è convinto del successo dell'implementazione del CRM: "CAS genesisWorld ci aiuta a individuare le reali esigenze dei nostri clienti e dei nostri partner". Questa è la base su cui la società afferma ulteriormente il proprio marchio ed suscita forti emozioni positive ai loro clienti. Il suggerimento di Hilge per i decisori: "Pensare in grande ed iniziare in piccolo. Prima bisogna focalizzarsi immediatamente sui bisogni necessari e poi successivamente sviluppare altro passo dopo passo. In questo modo riuscite a garantire il successo del CRM CAS genesisWorld nel lungo termine."

Siamo lieti di rispondervi a qualsiasi domanda riguardo il CRM per il settore di produttori di mobili.

### **Per maggiori informazioni**



BLACKBIRDS SRL  
Corso Svizzera 185 bis  
10149 Torino/ITALIA  
+39 011 4379145  
[www.blackbirds.com](http://www.blackbirds.com)

