

Storia di Successo

HIWIN®

Motion Control & Systems

» Il movimento è il nostro business!
CAS genesisWorld ci aiuta a mantenere i
nostri rapporti con i clienti, assicurando
una forte attenzione al cliente, al
servizio, all'innovazione ed alla qualità. «

CAS genesisWorld

xRM and CRM per piccole e
medie imprese (PMI)



Muoversi

in tutti i sensi

Sono sulla buona strada per diventare il produttore leader di tecnologia lineare, la crescita futura HIWIN sembra promettente: nella sede generale europea ad Offenburg stanno costruendo un nuovo capannone per la produzione ed un edificio per i nuovi uffici. L'espansione ha un ruolo chiave nella nostra crescita: ad esempio, nel 2015 il fatturato della società è cresciuto di oltre il 20% e superato gli oltre € 500 milioni. Le opportunità di mercato sono buone, infatti abbiamo dimezzato i tempi di produzione di ingegnerizzazione e produzione degli impianti meccanici.

E' essenziale avere più ordini, ciò fa aumentare il fascino dei prodotti HIWIN, come linee guida, vite a sfera, motori lineari o sistemi di posizionamento o sistemi di movimento su misura per l'ingegneria meccanica.

» Diventando il produttore leader nella



tecnologia lineare, abbiamo posto fiducia nel migliore software CRM del mercato tedesco, CAS genesisWorld. «

Werner Mäurer, Managing Director of der HIWIN

Nei panni dei nostri Clienti

"Ci sono aziende che non lavorano con un software CRM. Tuttavia, per le nostre esigenze e per i nostri target non è abbastanza, dice Werner Maurer, Amministratore Delegato della HIWIN GmbH: "Noi ci mettiamo nei panni dei nostri clienti, impariamo la loro lingua e capiamo cosa li rende così. Proprio per quello usiamo il miglior software CRM del mercato tedesco. Le estese funzionalità ed infinite customizzazioni, che permette CAS genesisWorld, non hanno ancora trovato un concorrente sul mercato. Snelliamo i nostri grandi volumi di dati utilizzando strategie di archiviazione ingegnose." Tutto questo consente agli utenti di supportare le vendite ed i servizi accedendo velocemente dai propri PC e dalle applicazioni mobile.

Efficiente teamwork

La società utilizza CAS genesisWorld da più di 10 anni

HIWIN®

Motion Control & Systems

Settore

Ingegneria Meccanica e Pianificazione

Obiettivi/Requisiti

- Il cliente al centro, processi digitalizzati uniformi e funzionanti
- Sistema centralizzato con tutte le anagrafiche clienti e con la produzione
- Comunicazioni più semplici e più veloci tra le vendite, supporto ed assistenza
- Informazioni uniformi ed aggiornate per tutti gli utenti
- Soluzione adattabile e semplice da usare

Benefici e Vantaggi

- Buone relazioni a lungo termine
- Facili creazioni di report sulle visite
- Offerte personalizzate, ordini e bolle di consegna con un semplice click
- La sezione Dossier permette di risparmiare spazio, tempo e soprattutto all'incirca € 100.000 all'anno
- La continua crescita è garantita dai processi ben organizzati
- Ingegnose strategie di archiviazione aiutano a snellire i grandi volumi di dati

verso un'unica direzione, ponendo il cliente al centro dei loro processi aziendali. L'elevata crescita dimostra quanto sia prezioso avere dei processi ben funzionanti: "Per noi lo scambio di informazioni tra i nostri team di vendita/servizio e l'assistenza è di primaria importanza", ha detto Schreiber, responsabile IT / Controlling. Mentre circa 50 dipendenti sono in visita presso i nostri clienti, nello stesso momento gli altri 200 colleghi stanno lavorando sulle stesse informazioni, archiviandole nella nostra sede di Offenburg, che è anche la sede centrale europea.



» Il Dossier digitale ci permette di risparmiare circa € 100.000 l'anno. «

Matthias Schreiber, Leiter IT/Controlling

On the road

Gli agenti in visita dai clienti non solo si relazionano col cliente verbalmente ma utilizzano anche lo smartphone. L'applicazione Mobile CAS genesisWorld consente loro di inserire il report sulla visita dal cliente direttamente dal loro iPhone. La conversazione viene salvata automaticamente come una nota di testo riguardo la visita presso il cliente e collegata al dossier cliente. "Tutto questo, rapidamente ed in modo efficiente" dice Matthias Schreiber

Offerte personalizzate facilmente

Al team di supporto delle vendite vengono inviate tutte le informazioni sui clienti necessarie per generare automaticamente, utilizzando i modelli di CAS genesisWorld, offerte personalizzate per i clienti e generare sia gli ordini che le bolle di consegna. Questo garantisce vendite annuali per un totale di circa 10.000 sistemi di movimentazione personalizzati.

Network intelligente

La gestione professionale del cliente non si conclude con la fatturazione. Il cliente può utilizzare il software CRM per l'assistenza e la gestione dei reclami/rimborsi grazie al modulo Helpdesk. "Questo genera trasparenza nel controllo, nel problem solving e nella documentazione" dice Schreiber dalla sua esperienza. "Il dossier cliente ha dimostrato di essere molto prezioso, anche dopo anni, il valore di avere tutte le informazioni necessarie a portata di mano non può essere sopravvalutato, infatti, in alcuni casi, sostituisce anche un DMS".

Valore Aggiunto – riduce i costi

Con l'introduzione della cartella dei contratti digitale, la società è stata in grado di sbarazzarsi del sistema di archiviazione cartaceo e risparmiare un sacco di tempo. "Grazie all'archiviazione digitale con un semplice click si risparmiano circa € 100.000 l'anno". Si è liberato più spazio e, grazie al tempo che risparmiamo, abbiamo più risorse per la gestione dei nostri clienti e per altri importanti investimenti ", spiega il responsabile IT/Controlling.

CAS genesisWorld

Dati di progetto

- CAS genesisWorld installato su 180 postazioni di lavoro
- Moduli: Helpdesk, Geomarketing, Report, Form & Database Designer
- Mobile data disponibili sullo smartphone

Cliente

- HIWIN GmbH, Germany (European Head Office) www.hiwin.de
- Leader nella produzione di Linear Technology
- Fondata nel 1995
- 250 dipendenti

Project partner

- Network Concept GmbH, Lich www.networkconcept.de

CAS genesisWorld

- Gestione professionale del cliente
- Supporta i processi interni ed aumenta l'efficienza
- Sviluppato per le esigenze delle PMI
- Ottimo rapporto qualità-prezzo
- Flessibile, facile da integrare, estendibile
- Prodotto pluripremiato
- Oltre 200 specialisti disponibili al supporto on site
- Utilizzato con successo da oltre 10.300 aziende

Know how: CRM analitico

Attualmente, circa 78.000 anagrafiche dei nostri clienti, i dettagli di circa 100.000 prodotti fabbricati ed oltre 16 milioni di record di dati collegati vengono memorizzati nel nostro database. Schreiber spiega: "La gestione di tutto è facile da capire ed è una soluzione user-friendly". I collegamenti e la gestione dei diritti di accesso consentono agli utenti di accedere ai dati da diversi luoghi, oltre che a rimanere aggiornati senza ripercuotere sulla sicurezza dei dati.

Principi fondamentali efficienti

Una cosa importante che la HIWIN ha imparato è che un sistema CRM non potrà mai sostituire il contatto col cliente; di fatto rende più facile il contatto con i clienti e consente una buona base per una lunga relazione. I colleghi di Schreiber hanno parlato di quanto sia il CRM importante per loro: "Per i nostri dipendenti, CAS genesisWorld è più importante dell' ERP, perché tutta la società accede al sistema e tutti i nostri contatti con i clienti si basano su di esso - dal consiglio di amministrazione, al reparto di costruzione, al marketing, alle vendite fino ad arrivare al servizio clienti. "

Conoscenza condivisa - è conoscenza raddoppiata

Un paio di fattori cruciali per l'accettazione del nuovo sistema, riguardano i nuovi dipendenti, che siano formati sul nuovo software da parte degli attuali dipendenti, e che nella gestione del progetto CRM siano coinvolti fin dall'inizio.



Creare il futuro

HIWIN GmbH è un chiaro esempio di come la crescita non sia solo una questione di movimento, ma piuttosto direzione. "Si tratta di trovare e sviluppare la soluzione migliore per il tuo cliente", afferma Direttore Generale, Mäurer. " Fin dall'inizio, il successo delle aziende deve essere focalizzato sull'integrazione, il funzionamento e la digitalizzazione dei processi. La soluzione CRM di CAS genesisWorld, riunisce in un'unica rete le aziende, è abbastanza flessibile da consentire ed adattare i nostri processi di lavoro alle nostre esigenze. Il nostro CRM si sta muovendo in ogni senso della parola. "



CAS Software AG
CAS-Weg 1 - 5
76131 Karlsruhe/Germany

