



Caso di successo



CAS genesisWorld

Settore

Ingegneria Meccanica

Obiettivi e Requisiti

- Facile gestione e manutenzione delle informazioni sui clienti e sui prodotti
- Panoramica dei progetti in corso
- Soluzione mobile: informazioni aggiornate con un semplice click
- Sistema pre-configurato con possibilità di personalizzazione
- Visione della documentazione dei progetti per ogni cliente

Benefici e Vantaggi

- Tutte le informazioni disponibili in unico database
- Menù intuitivo ed alto livello di facilità d'uso
- Integrazione Centralino: chiamate effettuate con un semplice click del mouse
- Chiarezza delle relazioni coi clienti
- Archiviazione digitale di tutti i contatti del cliente (lettere, e-mail, telefonate)
- Notevole risparmio di tempo per la ricerca di documenti ed archiviazione
- Migliore servizio clienti
- Facile sostituzione delle risorse grazie alla trasparenza delle informazioni

Rapida gestione dei clienti

Dall'inizio del 2007, CAS genesisWorld fornisce all'ufficio commerciale di Colonia della società IMA tedesca un'elevata qualità per le attività relazionali con i clienti. Inoltre, grazie al sistema CRM è stata ottimizzata la produzione delle macchine confezionatrici, e la pratica lo dimostra.

Un innovativo Global Player

Con più di 1.000 brevetti, la IMA è leader nella produzione di macchine per l'imballaggio di qualsiasi tipo. Global Player di eccellenza. I macchinari IMA possono riempire non solo buste da tè e caffè: tubetti, barattoli di cosmetici o blister per prodotti farmaceutici e molto altro ancora, zellophaniert o rivestimenti sterili, possono essere confezionati con una macchina di IMA. Questa innovazione trasferisce con successo le procedure commerciali di Colonia al gruppo italiano sulla gestione del cliente. Circa 30 dipendenti della società IMA Germania lavorano con CAS genesisWorld per ottimizzare il processo di contatto e comunicare con molti clienti in varie settori.

Gestione delle relazioni dei clienti, piuttosto che pile di file

"Prima dell'introduzione del nuovo sistema, le pile di file erano cresciute vertiginosamente", ha detto Olivia Bishop, responsabile della qualità della società IMA Germania. Fogli di calcolo Excel, documenti Word ed e-mail tramite Windows Explorer sono stati archiviati elettronicamente, occupando un sacco di spazio e tempo prezioso. Una soluzione doveva essere trovata. Pertanto, insieme al Direttore Thomas Fricke si è realizzato un adeguato sistema CRM per risolvere tale problema. Le soluzioni favorite dei diversi fornitori sono state solamente due. "Con CAS genesisWorld i nostri processi di business possono essere rappresentati", dicono Bishop e Fricke. "Volevamo un sistema pre-configurato che lasciasse la possibilità di ulteriori personalizzazioni.

In altre soluzioni, non abbiamo trovato questa possibilità. Inoltre, abbiamo voluto rapidamente implementare il sistema per essere subito operativo. "

Implementazioni di funzioni avanzate

Per abbinare i dati relativi al progetto e raggiungere il requisito del settore desiderato, sono stati utilizzati i moduli CAS Helpdesk e CAS Project. Al termine della fase di implementazione, l'importazione dei dati e la formazione dei dipendenti è stata effettuata in tempo reale all'avvio del sistema. Bishop è estremamente soddisfatto del supporto fornito dal partner Certificato Com:con Solutions: "La com:con garantisce un supporto ottimale ad ogni richiesta dei nostri responsabili, rispondendo rapidamente e prendendosi cura della manutenzione da remoto e non".



CAS Mittelstand

A SmartCompany of CAS Software AG

CAS Software AG

Wilhelm-Schickard-Str. 8-12

76131 Karlsruhe

"Se i dipendenti sono motivati ad utilizzare un CRM, il successo è garantito."

"Thomas Fricke",
Direttore IMA Germania



Dati di progetto

- Dal 2007 in uso
- CAS genesisWorld su 30 postazioni di lavoro
- Modulo CAS Helpdesk per la manutenzione ed il servizio
- Modulo CAS Project per la progettazione e relativa modifica
- In qualsiasi luogo: accesso tramite Web e BlackBerry

Cliente

IMA Germany GmbH,
www.ima.de

- Leader nella produzione di macchine da imballaggio in oltre 70 paesi
- Più di 1.000 brevetti
- 30 dipendenti nell'ufficio vendite di Colonia

Partner del Progetto

com:con solutions GmbH, Köln
www.com-con.net

CAS genesisWorld

- Gestione professionale del cliente
- Supporta processi interni ed aumenta l'efficienza
- Progettato specialmente per le PMI
- Ottimo rapporto qualità prezzo
- Flessibile, integrabile ed estendibile
- Prodotto pluripremiato
- Oltre 200 specialisti CRM per il supporto onsite
- Utilizzato da oltre 10.300 aziende

La nuova formula di chiarezza

Con il nuovo sistema, i dipendenti hanno ora pieno accesso a tutti i dati dei clienti ed a tutte le informazioni memorizzate in un unico database. "Mi piace che i miei colleghi possano modificare i dati dei clienti ed accedere anche da remoto", dice Bishop. Il sistema CRM crea chiarezza nelle relazioni con i clienti, prima inesistenti. Prima di iniziare ad utilizzare il nuovo software sarebbe stato molto difficile ricordarsi, invece oggi è una questione di secondi. Invece di andare fisicamente nell'archivio, il commerciale accede al file cliente premendo un semplice click. "Con la funzionalità di archiviazione vengono salvati tutti i contatti dei clienti (lettere, e-mail, telefonate) in modo digitale e collegati al cliente, progetto o al file.

Facile sostituzione delle risorse

I dipendenti sono piacevolmente sorpresi dalle applicazioni e dell'alta usabilità. Apprezzano l'intuitivo menu di navigazione, che rende facile l'accesso ai nuovi contatti nel sistema ed a tutte le informazioni dei clienti con relativi dettagli. Ogni progettazione di una macchina IMA è associata, ad esempio, ad un grande progetto in CAS genesisWorld. I contratti di manutenzione o sostituzioni con relative procedure vengono collegate direttamente al progetto principale "In caso di sostituzioni di personale in passato era difficile gestire tutte le attività, adesso è molto più semplice affidare i progetti ad altri colleghi" spiega il Direttore Thomas Fricke.

La funzione di ricerca del nome del cliente o il numero di macchina è l'attività più semplice. Anche solo un contatto di un partner caricato in memoria, con la funzionalità dei filtri è possibile ritrovarlo facilmente secondo determinati criteri di ricerca dall'indirizzo e dal contatto. L'integrazione col centralino è molto utile alle intensive attività di chiamate per le vendite, perché elimina la fastidiosa digitazione e la chiamata avviene semplicemente con un semplice click del mouse dall'indirizzo. Quando si riceve una chiamata, il venditore ha immediatamente accesso a tutte le informazioni dal file cliente.

Terminal Server, BlackBerry in movimento

CAS genesisWorld è disponibile da qualsiasi terminal server. Ad esempio, un tecnico può accedere tramite Web su CAS genesisWorld ed avere a disposizione tutti i dati necessari del cliente e della macchina per ottimizzare il servizio di manutenzione. "I commerciali possiedono un cellulare BlackBerry e possono comodamente progettare, gestire e pianificare le attività tramite l'interfaccia di CAS genesisWorld", aggiunge Fricke.

Visione chiara, sostiene il successo aziendale

Oggi, il personale della IMA Germania non vuole più perdere tale funzionamento grazie all'alto livello di trasparenza. I clienti ed il progetto di gestione hanno portato un notevole miglioramento nel customer service dal lancio del sistema e hanno un effetto positivo sull'elaborazione degli ordini e della gestione dei servizi. Fricke e Bishop dalla loro esperienza consigliano prima dell'introduzione di un CRM in azienda che tutti i processi aziendali siano analizzati in dettaglio. "Dovremmo in anticipo considerare con attenzione ciò che il sistema debba diventare nella pratica quotidiana", ha confermato Bishop. "Se i dipendenti vengono motivati in modo convincente, il successo dell'introduzione di un CRM in azienda un CRM è garantito." Inoltre, La IMA Germani ha trovato interessante la soluzione della gestione del contatto collegato al progetto per ogni macchina.