

Caso di Successo

KOSTAL



» L'individuale personalizzazione della soluzione CAS genesisWorld ci offre diverse alternative più che sufficienti per soddisfare le esigenze di qualsiasi azienda o richiesta di mercato - questo crea sicurezza sugli investimenti.«

Werner Palm, Amministratore Delegato

©KOSTAL Solar Electric

CAS genesisWorld
xRM and CRM per PMI



Il cliente al centro come fonte di energia

È conoscenza comune al giorno d'oggi che le celle solari producono energia elettrica quando il sole splende su di loro! Ma che dire dell'energia rilasciata in fase di implementazione della soluzione CAS genesisWorld in KOSTAL Solar Electric GmbH?

Tutti godono dell'energia che si ottiene dal sole a Friburgo. Geograficamente, la città si trova nel cuore della regione più soleggiata della Germania. Si tratta di una città chiave della regione Brisgovia, Friburgo è anche nota come la cosiddetta capitale ecologica, reputazione che deve grazie alle tante aziende come la KOSTAL Solar Electric GmbH, che promuovono le tecnologie consapevoli in campo ambientale in tutta Europa.

Smart connections

L'azienda offre ai proprietari di sistemi solari inverter PIKO di alta qualità, la trasformazione in modo intelligente dell'energia solare (corrente continua) in corrente (alternata). La filosofia aziendale "Smart Connections" svolge un ruolo fondamentale nella continua ricerca all'innovazione. La loro visione è quella di creare connessioni intelligenti che includano le relazioni tra i partner all'ingrosso, installatori, ingegneri ed i propri dipendenti. CAS genesisWorld ha permesso di fare tutto questo.

Ricerca: Il migliore CRM al mondo

"Eravamo alla ricerca di una soluzione CRM che fosse in grado di offrirci più degli abituali aspetti commerciali", ha spiegato Fabiana Barros da Silva. L'obiettivo dell'implementazione era applicare la centralità del cliente alle nostre differenti relazioni con i clienti per renderli visibili, offrire servizi personalizzati e gestire al meglio i nostri potenziali clienti, ha continuato ad aggiungere. Oltre a questo, la società ha inoltre espresso interesse verso gli aspetti di analisi e valutazione che gli permettano di effettuare stime valide per analizzare il comportamento all'acquisto e la soddisfazione del cliente.

KOSTAL

Settore

Energia / Energia Solare

Obiettivi / Requisiti

- Implementare una soluzione CRM che affronti oltre ad i semplici aspetti commerciali
- Stabilire relazioni semplici e ottimizzazione dei processi relativi attraverso l'intera catena del valore aggiunto
- Fornire soluzioni per la valutazione, l'analisi ed i modi per misurare la soddisfazione del cliente
- Garantire l'integrazione con il sistema ERP (SAP)
- Supportare il servizio di formazione per la gestione dei loro corsi
- Utilizzo internazionale

Benefici e Vantaggi

- Maggiore soddisfazione del cliente grazie ad assistenti competenti ed ai dati centralizzati, con costante accesso al dossier cliente da ogni workstation, anche da mobile da tutta Europa
- Fornisce ulteriori sviluppi mirati per attività commerciale e di primo contatto, utilizzando il database centralizzato ed analizzandolo velocemente quale tipologia di vendita applicare
- Fornisce il trasferimento delle informazioni oltre i confini internazionali

L'ago della bilancia pende verso l'intera soluzione

La soluzione CAS genesisWorld CRM era chiaramente la vincitrice rispetto alle altre soluzioni: "La flessibilità, il rapporto qualità-prezzo, i server locations, l'eccellente assistenza clienti ed il supporto sono stati i fattori che hanno assicurato per noi l'affare", ha detto spiegato Barros da Silva, come i vantaggi già elencati.



©KOSTAL Solar Electric

“L'individuale personalizzazione della soluzione CAS genesisWorld ci offre diverse alternative più che sufficienti per soddisfare le esigenze di qualsiasi azienda o richiesta di mercato - questo crea sicurezza degli investimenti”, Werner Palm, Amministratore Delegato, ha detto con soddisfazione.



» Eravamo alla ricerca di una soluzione CRM che fosse in grado di offrirci più degli abituali aspetti commerciali, «

Fabiana Barros da Silva, Sales Support

Implementazione ed Interfacce

Il sistema è stato realizzato con l'aiuto dei consulenti della società CAS Software AG, che ha assicurato che l'implementazione includeva tutte le interfacce necessarie ai sistemi di terze parti già esistenti come il sistema ERP di SAP, Microsoft Office ed il software di posta Inxmail.

Utilizzato a livello interazionale

Nello stesso momento, non sono solo i dipendenti della sede di Friburgo che utilizzano la soluzione CRM, ma anche i dipendenti della società controllante di Hagen.

Il software può essere utilizzato dagli utenti nelle diverse filiali in Francia, Grecia, Italia, Spagna e Turchia grazie all'accesso con terminal server.

CAS genesisWorld

Dati del Progetto

- CAS genesisWorld viene utilizzato su 60 postazioni di lavoro nella sede centrale di Friburgo e nella holding di Hagen, oltre ad essere accessibile tramite una connessione da terminal server indipendentemente dal luogo.
- Interfaccia disponibile per il sistema ERP (SAP), Microsoft Office ed Inxmail

Cliente

- KOSTAL Solar Electric GmbH, Freiburg
www.kostal-solar-electric.com
- Società per la vendita di inverter a livello internazionale per il settore dell'energia solare
- Fondata nel 2006
- Kostal Solar Electric fa parte del gruppo di aziende KOSTAL con più di 16.000 dipendenti in 39 sedi in 18 paesi del mondo.

Partner di Progetto

- CAS Software AG

CAS genesisWorld

- Gestione professionale del cliente
- Supporta i processi interni ed aumenta l'efficienza
- Prodotto pluripremiato
- Usato con successo da più di 10.300 aziende

Un unico sistema centrale per tutti

Prima dell'installazione, tutte le informazioni della società erano gestite da elenchi su Microsoft Excel, ciò nonostante, dal momento dell'attuazione tutti i processi sono stati eseguiti su CAS genesisWorld. Il servizio di formazione ora utilizza anche CAS genesisWorld per gestire ed elaborare tutti i corsi di formazione e webinar dalla fase di progettazione fino all'invio di certificati

Trasparenza su tutti i livelli

CAS genesisWorld viene ampiamente utilizzato anche per l'acquisizione dei dati di contatto presi in fiera e per la realizzazione di report: "Ogni singolo dipendente memorizza centralmente i propri dati di ogni singolo contatto del cliente, ciò significa che chiunque può svolgere un'analisi di mercato o su uno specifico cliente con tutti i dati disponibili. A seconda dell'analisi di mercato, è possibile accedere alle informazioni dei diversi clienti e/o gruppi target immediatamente e filtrare i risultati. Nessuna perdita di informazione", ha detto Barros da Silva. Ed in base ai diritti di accesso concessi ad ogni dipendente, i dipendenti possono accedere a circa 43.000 contatti commerciali da Freiburg a Shanghai. Su CAS genesisWorld, abbiamo aggregato tutti i dati aziendali dei nostri clienti e prospect.



Referenze dei nostri clienti:

www.cas-crm.com

Maggiori Informazioni



BlackBirds s.r.l.
Corso Svizzera 185/bis – Scala "O"
10149 Torino - Italia
Tel: +39 011 4379145
E-Mail: marketing@blackbirds.com
www.blackbirds.com



CAS Software AG
CAS-Weg 1 - 5
76131 Karlsruhe



©KOSTAL Solar Electric

Kostal Solar Electric GmbH has switched to CAS genesisWorld for their European operations.

In conclusione: scopri le risorse nascoste

L'implementazione di CAS genesisWorld è stata comprovata più volte da diversi settori. "Noi, non saremmo più in grado lavorare senza CRM", ha sottolineato Fabiana Barros da Silva. Lei può che solo consigliare il CRM, l'assistenza ed il supporto fornito dalla società AS Software AG. Comunque, lei lo consiglierebbe a qualsiasi decisore che attualmente sta pensando di investire in un'implementazione CRM, inoltre fin dall'inizio occorre includere gli utenti chiavi nel processo di attuazione ed anche stabilire una persona di riferimento interna per il CRM: "Il CRM rileva le risorse che possono essere utilizzate quotidianamente."