

Caso di successo



MOTORSERVICE



CRM Best Practice
AWARD2014

— 2nd Place —

CAS genesisWorld

xRM e CRM per piccole e
medie imprese



xRM accelera le comunicazioni

Qualsiasi officina di veicoli a motore, indipendente nel mondo, necessita di velocità, qualità e affidabilità nel reperire i pezzi di ricambio. Per soddisfare le aspettative dei clienti nel tempo, MS Motorservice International ha scelto di utilizzare la logistica moderna e CAS genesisWorld. Essendo uno dei fornitori leader a livello mondiale di componenti del motore per il mercato indipendente dei ricambi, MS Motorservice mantiene una varietà di relazioni d'affari: circa 600 dipendenti per garantire che tutti i tipi di ricambi per veicoli a motore siano disponibili in più di 130 paesi ogni giorno.

Visione: il cliente al centro

MS Motorservice si dedica alla visione centrale dei clienti: "... insieme con i nostri clienti e fornitori, ci proponiamo di diventare il partner leader di servizi in tutto il mondo ...". I nostri clienti sono sempre al centro della nostra attenzione, - non solo in vendita, ma in tutte le aree della società: dagli acquisti, alla gestione della produzione e della qualità, fino all'aspetto finanziario ed al controllo. "Questo è il motivo per cui abbiamo seguito un approccio generale nella gestione delle relazioni e dei privilegi, fin dall'inizio, od in altre parole seguendo una logica xRM. Oltre ai clienti, volevamo tenere traccia delle relazioni con i prospects, con i clienti finali e, soprattutto, con i fornitori", ha spiegato Stefan Ives, Managing Director. "Grazie alla piattaforma centralizzata, siamo in grado di sfruttare i vantaggi della continua crescita di networking e globalizzazione."

xRM: Soluzione ottimale

Per trovare la miglior soluzione xRM per il progetto, i responsabili di MS Motorservice sancirono una specifica dei requisiti. "I nostri principali criteri sono stati: la posizione di accesso indipendente, la distribuzione in tutto il mondo in tutte le nostre filiali all'estero, archiviazione centrale dei dati e la possibilità di effettuare customizzazioni in qualsiasi momento", ha spiegato Daniel Maysack, Customer Relations Manager. Dopo varie consultazioni di diversi fornitori con le loro relative proposte, un team composto da dipendenti



Settore

Automotive

Obiettivi/Requisiti

- Soluzione centrale per le varie sedi
- Sostituire le soluzioni stand-alone
- Integrare SAP, Lotus Notes e altre soluzioni
- Unica soluzione software per tutti i contatti aziendali
- Comunicazioni più professionali
- Flessibilità ed elevato grado di personalizzazione
- Continuo accesso al sistema

Benefici e vantaggi

- Informazioni sui clienti in un database centrale.
- CRM diventa xRM: gestione delle relazioni con i fornitori, partner commerciali, imprese di logistica, laboratori, rappresentanti, per tutti gli eventuali partner commerciali
- Si integra perfettamente in ambienti IT esistenti
- Consente analisi complete, KPI ed una panoramica delle spese interfacciate con SAP
- Accesso esterno a tutti i dati rilevanti
- Dossier virtuale che permette di accedere alle informazioni in tutto il mondo ed in qualsiasi momento
- Integrazione "mobile": elimina i problemi di digitazione numerica ed è visualizzabile il dossier del chiamante

provenienti da tutti i reparti e filiali, giunsero ad una scelta. Alla fine, la soluzione CAS genesisWorld xRM prevalse sulle altre.



Personalizzazioni ed interfacce

Il rollout di CAS genesisWorld è iniziato nel 2013: la prima fase è stata implementata a Neuenstadt, sede tedesca della società, e fu presto seguita su altre quattro filiali a Asperg, Dormagen, Norimberga e Gröbenzell. La flessibilità della soluzione consente la personalizzazione delle maschere complete e delle schede che possono essere adattate alle esigenze individuali. Inoltre, CAS genesisWorld è stato perfettamente integrato nel sistema IT esistente. Ciò ha permesso numerose integrazioni, effettuate anche con il sistema di gestione delle risorse aziendali SAP in modo che gli indirizzi, i dati chiave e reclami potessero essere inclusi nel xRM. Fin dall'inizio, altre interfacce standard sono state utilizzate, come ad esempio: Lotus Notes, un sistema di gestione del sito ed anche la soluzione newsletter Inxmail per evitare una doppia manutenzione dei dati. Un certo numero di vecchi sistemi sono stati sostituiti eliminando così il lavoro manuale.

I dipendenti formano i dipendenti

Oggi, CAS genesisWorld viene utilizzato in quasi tutti le aree dell'azienda e nel quadro di un concetto train-the-trainer, 18 utenti chiave assunsero la formazione ed il supporto dei loro stessi colleghi. Questo è il modo con cui l' xRM è stato implementato in tutte le aree.

” Il nostro xRM e la centralità dei clienti ci aiutano ad essere il n° 1



dei partner per i servizi forniti “

Stefan Ives, Managing Director

CAS genesisWorld

Dati di progetto

- Operativo dal 2013
- 2014: CRM Best Practice Award (2°posto)
- CAS genesisWorld Premium Edition
- Moduli: Helpdesk, Marketing pro, Survey, Report Manager, Form & Database Designer
- Consente integrazioni con SAP, Lotus Notes, ed Inxmail

Cliente

- MS Motorservice International GmbH, Neuenstadt, www.ms-motorservice.com
- Leader, fornitore mondiale di componenti del motore per il mercato indipendente dei pezzi di ricambio
- Organico: 600

Project partner

- CAS Software AG, www.cas-crm.com

CAS genesisWorld

- Gestione professionale del cliente
- Supporta processi interni ed aumenta l'efficienza
- Appositamente progettato per le esigenze delle piccole e medie imprese
- Viene utilizzato operativamente con grande successo con più di 10.300 aziende

"Per mantenere il contatto in comune, è stato necessario che tutte le aree fossero coinvolte e tutte informazioni pertinenti memorizzate nella soluzione xRM", ha riferito Daniel Maysack. "Ognuno è stato coinvolto, dagli acquisti alla gestione del prodotto, alla vendita ed al supporto delle vendite". Nel processo, i dipendenti delle società controllate e quelli in trasferta possono accedere ai dati XRM tramite una rete o un server terminal; i dati vengono memorizzati da parte di un provider in un data center.



Centralità del cliente - un fattore di successo

La politica di uso della MS Motorservice ha creato un ambiente che facilita l'utilizzo generale ed accede alle informazioni in modo coerente. L'esperto in CRM Maysack è affascinato: "E' bello rappresentare tutte le relazioni in un unico sistema e vedere la loro evoluzione. In ogni caso, abbiamo sempre a che fare con gli stessi contatti - in diversi ruoli e rapporti, a volte come fornitore, a volte come cliente ". E' solo ora che questo è diventato visibile. Allo stesso tempo, il dossier virtuale su CAS genesisWorld garantisce che queste relazioni vengano chiaramente strutturate. "Il nostro rapporto di gestione ora è cambiato, come è cambiato il nostro commercio mondiale di pezzi di ricambio. Fondamentalmente, quando un cliente ci chiama, qualsiasi collega può essergli di aiuto grazie all'utilizzo del xRM" dice Maysack.



Commenti dai nostri clienti:
www.cas-crm.com

Scopri di più

Contattateci per ulteriori informazioni sull'applicazione del CRM nel settore Automotive



CAS Software AG
CAS-Weg 1 - 5
76131 Karlsruhe

Phone: +49 721 9638-0
E-Mail: info@cas.de
www.cas.de



Integrazione telefonica

I dipendenti sono particolarmente sorpresi dall' integrazione di telefonia che sostituisce la selezione e visualizza le chiamate in arrivo sullo schermo. "Il software di telefonia rappresenta una spinta enorme in altre aree — per la preparazione degli appuntamenti, la gestione delle attività di marketing e la gestione delle attività xRM - che consentono la trasparenza della corrispondenza importante e fornisce ulteriori punti di contatto con i nostri partner commerciali", come ben conosce Maysack.

CRM Best Practice Award

Nel 2014, MS Motorservice International GmbH si è aggiudicata il CRM Best Practice Award grazie alla loro gestione esemplare dei clienti; questo prestigioso premio viene assegnato ogni anno da una giuria indipendente. "Siamo al settimo cielo per questo premio, perché riflette lo sforzo che mettiamo nel servizio clienti in tutto il mondo", ha confermato Stefan Ives, Direttore Commerciale di MS Motorservice International GmbH.