



Caso di successo



Controllo delle vendite in tutta la Germania con il sistema informativo "KIS" (CRM)

CAS genesisWorld

Settore

Azienda manifatturiera

Obiettivi e richieste

- Problemi nell'amministrazione dei dati
- Flussi di informazioni disorganizzati
- Volume di dati non gestibile
- Manager regionali non avevano accesso alle informazioni attuali
- Report di vendita per manager regionali prodotti laboriosamente a mano
- Dettagli indirizzi e informazioni clienti tenuti in numerosi sistemi scollegati
- Modifica doppia o tripla che portava a inconsistenze ed errori

Utilizzi e benefici

- I manager regionali e lo staff di vendita sono integrati in unico ed efficiente network di vendita
- Risparmi di tempo e delle spedizioni
- Gestione semplificata ed ottimizzata dei record di dati
- Tutti i dati disponibili offline dai portatili del personale di vendita
- Migliore gestione dei processi di business
- Funzionalità essenziali "user-friendly" per la gestione del lavoro giornaliero
- Più tempo da dedicare ai clienti con suggerimenti e supporto: i clienti ora sono più soddisfatti

Il fenomeno di controllo "confortevole" è un principio fondamentale di tutta la vita sulla Terra. Noi esseri umani, per esempio, possediamo dei meccanismi che regolano il nostro corpo: se c'è troppo caldo, sudiamo per raffreddarci, se c'è troppo freddo, i brividi generano calore. Il sistema di riscaldamento ecologico ideato dalla società di tecnologia energetica ed ambientale Paradigma Energie-und Umwelttechnik GmbH & Co. KG utilizza proprio questo metodo: quando le stanze si raffreddano la caldaia genera più calore e la velocità della pompa del circuito di riscaldamento aumenta. La visione attuale di Paradigma è ancora la stessa di quando l'azienda è stata fondata nel 1989: massimizzare la riduzione dell'inquinamento e ottimizzare l'utilizzo delle energie rinnovabili, applicando tecnologie sempre avanzate. A tal fine, Paradigma ha ideato l'innovativo sistema di controllo MES e ha applicato il principio del controllo confortevole per il sistema CRM, che è stato implementato in tutta l'azienda nel 2005.

Paradigma ha sede a Karlsbad-Langensteinbach nei pressi di Karlsruhe, in Germania, ed è rappresentata in tutta la Germania da una rete di distributori partner selezionati, controllata da responsabili vendite regionali della stessa Paradigma.

Uno dei problemi principali posti dalla struttura vendita a base regionale era l'amministrazione dei dati. Prima che il sistema CRM CAS genesisWorld fosse introdotto, i manager regionali inviavano i dettagli degli indirizzi nuovi o modificati tramite e-mail, fax o appunti scritti a mano alla sede di Karlsbad. Qui i dettagli erano registrati, ma non con una modalità accessibile ai responsabili regionali. Inoltre, molti contatti tenuti nei database dei singoli dirigenti regionali non erano messi a disposizione degli altri all'interno dell'organizzazione. La mancanza di integrazione con la pianificazione delle risorse aziendali ostacolava anche i flussi di informazioni, il che significa che non tutti i dirigenti regionali avevano accesso alle informazioni relative agli ordini e alle consegne correnti, nonché alle fatture. Dalla sede, tutta questa documentazione era poi faticosamente inviata a mano ai responsabili regionali, o tramite e-mail o in forma cartacea. I decisivi risparmi di tempo e costi che un sistema CRM offre sono evidenti guardando semplicemente gli enormi volumi di dati coinvolti: 15.000 clienti, 2.500 report di visite del team di vendita e 5.000 casi di servizio di assistenza post-vendita in un anno; 1.000 al mese di richieste dei clienti che vengono ricevute via Internet; e 800.000 buoni contenenti oltre 2.500.000 articoli creati ogni anno.

"Calcio d'inizio" nella rete di vendita

L'ufficio imposta i contatti nuovi o modificati nell'ERP come conto credito cliente in conformità a un processo di convalida cliente automatica. I dati aggiornati sono integrati così nel sistema CRM e da lì automaticamente sincronizzati ai computer portatili dell'area vendite. I rappresentanti di vendita ricevono anche i dati sui prodotti venduti, e la documentazione commerciale, come preventivi, ordini, bolle di consegna e copie delle fatture. Un sistema di controllo degli accessi garantisce che i campi vendita siano protetti da accesso e tutti quelli che lavorano sul sistema CRM vedano solo ciò di cui hanno bisogno e che sono autorizzati a vedere. Questo offre al personale di vendita sempre l'accesso disconnesso (off-line) a tutti i dati chiave, consentendo loro di gestire i processi aziendali in modo più efficiente.



CAS Software AG

Wilhelm-Schickard-Str. 8-12
76131 Karlsruhe, Germania

Tel.: +49 0721 9638-188

Fax: +49 0721 9638-299

E-Mail: CASgenesisWorld@cas.de

Web: www.cas-crm.it

"Da quando è stato introdotto CAS genesisWorld, i processi di business sono più efficienti e veloci"

Jörg Jörg Münchinger,
Manager del supporto
vendita e Project Manager
KIS di Paradigma



Dati di progetto

- Utilizzato dal 2006
- CAS genesisWorld su 100 postazioni di lavoro
- Interfaccia per l'ERP SAP
- Sincronizzazione su portatile
- Elevato volumi di dati (15.000 ordini, 2.500 report di visita e 5.000 casi di servizio l'anno; 1000 richieste al mese su Internet, e 800.000 strumenti di prima nota contenenti 2.500.000 articoli ogni anno)
- Rapporti di vendita e analisi con interfaccia a HaPeC / COGNOS

Customer

Paradigma Energie- und Umwelttechnik
GmbH & Co. KG, Karlsbad, Germania
www.paradigma.de

- Produttore di sistemi di riscaldamento a gas, pellet e solare
- Fondata nel 1989
- Fondata da Alfred T.Ritter, Amministratore Delegato e contitolare di Ritter Sport, azienda produttrice di cioccolato
- Più di 160 dipendenti che lavorano presso la sede, ulteriori 160 dipendenti in due filiali in tutta l'area di Stoccarda

Partner di progetto

com:con solutions GmbH, Cologne, Germania
www.com-con.net

CAS genesisWorld

- Gestione professionale del cliente
- Supporto dei processi interni, incremento dell'efficienza
- Adatto alle esigenze delle PMI
- Ottimo rapporto prezzo / performance
- Flessibile, integrabile, estendibile
- Prodotto pluripremiato
- Più di 200 specialisti CRM per il supporto online
- Più di 7500 aziende clienti di genesisWorld

Interessato?

Saremo più che felici di consigliarti come sfruttare il CRM nella tua azienda.

Puoi contattare il tuo consulente al numero +49-721-9638-188 o via mail all'indirizzo CASgenesisWorld@cas.de

Non vediamo l'ora di sentirti!

Rapida implementazione

Dopo aver stabilito le richieste, Paradigma analizzò il mercato CRM e, nel 2005, optò per la soluzione CAS genesisWorld del leader CRM specialista delle piccole e medie imprese, CAS Software AG. Per implementare il sistema, Paradigma ha scelto la società partner CAS com:con solutions GmbH con sede a Colonia. Una dettagliata fase di consulenza e di workshop è stata condotta fino alla metà del 2005, seguita dalle fasi di installazione e di personalizzazione. La formazione del personale Paradigma ha avuto luogo all'inizio del 2006, mentre il sistema CRM veniva installato. Oggi quasi 100 dipendenti stanno avendo benefici derivanti dall'utilizzo di CAS genesisWorld, fra cui 25 manager regionali attrezzati di computer portatili.

Soluzione rivelatasi subito vincente

"Attraverso la definizione di obiettivi precisi siamo stati in grado di implementare CAS genesisWorld rapidamente. I dipendenti sono rimasti entusiasti" riferisce Holger De-Groot, amministratore delegato di Com:con Solutions GmbH. Oggi gli indirizzi dei clienti e dei partner sono integrati senza problemi con l'impostazione ERP dell'account credito cliente come previsto nelle specifiche.

Paradigma ora utilizza CAS genesisWorld per gestire corsi di formazione ed eventi di vendita, per inviare documenti e materiale informativo ai clienti e alle imprese partner, per gestire i reclami, per amministrare bonus e premi clienti e partner, per rispondere alle richieste dei clienti via e-mail, telefono e fax attraverso modelli standardizzati, e per fornire ai suoi partner una documentazione tecnica e istruzioni per l'installazione. I responsabili regionali utilizzano anche il sistema CRM per organizzare la pianificazione degli appuntamenti e le liste dei compiti. Con tutti questi mezzi, CAS genesisWorld è diventato un essenziale strumento di facile utilizzo, che rende il lavoro più facile e più efficiente. Come risultato, "i nostri clienti sono ora più soddisfatti. I processi aziendali vengono eseguiti in modo molto più efficiente e veloce", riporta Münchinger. Il sistema di KIS ha dimostrato il suo valore in breve tempo.

La rete è costantemente rafforzata

Paradigma ottimizza costantemente il sistema CRM: ad esempio, dopo l'implementazione, la funzionalità di analisi CRM è stata ampliata integrando HaPeC / COGNOS per i report di vendita. Dettagliati dati ERP e indagini digitalizzate del cliente finale, sono importate direttamente e automaticamente nel sistema CRM. Le nuove informazioni e le risorse di reporting rendono il lavoro più facile e inoltre hanno posto le basi per l'attuazione professionale del principio di "comodo controllo" in Paradigma.

Sulla base del successo del progetto, altri 15 dipendenti con computer portatili ed il servizio post-vendita sverranno coinvolti ulteriormente nei processi gestiti dal sistema CRM. Si prevede inoltre di integrare le imprese affiliate RNO-Kesselfabrik e Ritter Solar.

