



Caso di successo

Una buona relazione con il gancio da traino!

A chi non è mai capitato? Sei fuori che stai guidando la tua macchina quando il motore inizia a singhiozzare, una spia si accende e tutto si ferma. E' in momenti come questi che sei grato per i servizi di soccorso stradale professionali e della loro disponibilità 24/7.

Dal 1924, la VAB è attiva sulle strade del Belgio per soccorrere le persone. Ma non è tutto quello che fanno: con il supporto di CAS genesisWorld, il più grande club automobilistico fiammingo ha ridato nuova vita ai suoi affari. Oltre al soccorso stradale, VAB offre anche una serie di altri servizi, come i corsi di guida sicura per il proprio centro di diagnosi e anche assicurazioni di viaggio con assistenza medica quando si viaggia all'estero. "Utilizziamo CAS genesisWorld per i nostri affari B2B", ha riferito Koen Snoeys, B2B Manager di VAB. Ci occupiamo principalmente di due gruppi di clienti, piccole e grandi, con profili differenti nel mercato competitivo.

Una soluzione CRM per i diversi contatti con la clientela

La soluzione CRM aiuta gestire direttamente le numerose aziende, specialmente gli agenti assicurativi e di agenzie di viaggio, tutti loro collaborano con noi. CAS genesisWorld permette la gestione delle relazioni con le grandi aziende e le loro persone di riferimento.

L'obiettivo: creare una base comune di conoscenze

"Fin dall'inizio, abbiamo capito l'importanza di realizzare una soluzione di CRM che si basa su un database centralizzato e che potrebbe anche essere utilizzato per comunicare in maniera ottimale, con entrambi i gruppi target", sottolinea Snoeys. "Oltre a questi obiettivi, abbiamo deciso la nostra soluzione CRM, che abbiamo implementato nel mese di settembre 2012, per colmare le carenze all'interno del nostro flusso di informazioni e per creare una base comune di conoscenza dove trarne beneficio. Prima di implementare la soluzione CRM, i nostri dipendenti utilizzavano separatamente le tabelle di Excel e Microsoft Outlook. Tuttavia, quando si lavora con i più piccoli partner commerciali, i dipendenti VAB hanno richiesto di visualizzare una panoramica migliore in modo da fornire il miglior supporto possibile durante tutto il processo di vendita e di marketing". Con l'aiuto delle azioni e della notifica in CAS genesisWorld, VAB terrà sotto controllo tutti i loro contratti e conseguentemente otterrà più rinnovi.

Flessibilità - un fattore chiave

VAB ha deciso rapidamente che CAS genesisWorld era giusto per loro. In due mesi, il management team era sicuro che, rispetto ad altre soluzioni di CRM, CAS genesisWorld era il più adatto alle loro esigenze. "Soprattutto, la flessibilità del prodotto ci ha convinto", ha dichiarato Snoeys. "E ci permette di personalizzare il prodotto per soddisfare al meglio le nostre esigenze. Anche in futuro, quando, per esempio, saranno aggiunti nuovi prodotti, aree aziendali, servizi o altri gruppi di clienti, il sistema si adatterà ai cambiamenti."

CAS genesisWorld

Settore

Associazioni e club

Requisiti

- Sistema di gestione dei clienti per l'area B2B
- Database centralizzato
- Eliminare i file di clienti separati in Microsoft Excel ® e Outlook ®
- Selezione di diversi gruppi target con differenti profili
- Fornire supporto alle fasi del processo di vendita
- Funzioni analitiche e di report
- soluzione CRM flessibile per crescere e migliorare

Benefici e Vantaggi

- Sistema ottimizzato per contattare i differenti gruppi di consumatori (piccoli/grandi, in un contesto competitivo di mercato)
- Informazioni precise e consigli attraverso la comune conoscenza, senza gap di informazioni
- Miglior servizio, clienti B2B soddisfatti
- Il servizio di notifica affidabile rileva automaticamente le modifiche contrattuali o estensioni
- Risparmio di tempo in modo che i dipendenti possano concentrarsi sulla consulenza dei clienti
- Fornisce una panoramica esatta dei dati di mercato rilevanti, cifre di vendita o il tempo necessario per le conversazioni, tutto con un "click"
- Funzionamento intuitivo: i dipendenti diventano più veloci nel cambiamento verso nuovi sistemi



CAS Software AG
CAS-Weg 1 - 5
76131 Karlsruhe

Phone: +49 721 9638-188
Fax: +49 721 9638-299
CASgenesisWorld@cas.de
www.cas-crm.com

"Sin dal momento dell'attuazione di CAS genesisWorld, abbiamo subito beneficiato di panoramiche più precise dei nostri dati, adesso possiamo tenere d'occhio tutti i nostri dati e sappiamo esattamente di quanto tempo abbiamo bisogno per ogni conversazione."

Koen Snoeys. B2B-Manager bei VAB



Dati del Progetto

- CAS genesisWorld Premium Edition
- In uso dal 2013
- Modulo: Report Manager, Form & Database Designer
- Un modello del sistema è stato creato nel corso di un Workshop di tre giorni
- Accettazione completa ed immediata da parte di tutti i dipendenti
- Supplementare espansione della soluzione CRM in moduli specifici per l'area pubblicitaria, area marketing e logistica

Cliente

VAB sa, Belgium
www.vab.be

- il più grande club automobilistico del Belgio
- Fondato: 1924
- Con 1.100 dipendenti
- Più di 400.000 soci privati
- Fatturato: 194 milioni di euro (2012)

Project partner

Infomat Antwerp - Belgium
www.infomat.eu

CAS genesisWorld

- Gestione professionale del cliente
- Supporta processi interni ed aumenta l'efficienza
- Sviluppato su misura per le esigenze delle PMI
- Ottimo rapporto qualità-prezzo
- Flessibile, facile da integrare ed ampliare
- Prodotto pluripremiato
- Oltre 200 esperti CRM forniscono supporto on-site
- Utilizzato con successo da più di 7.500 aziende

Accettazione del sistema in pochi giorni

Un modello, riguardo il sistema ed il funzionamento finale per la VAB, è stato analizzato durante un Workshop di tre giorni e poi adattato per includere esigenze individuali supplementari. Koen Snoeys è stato colpito dal servizio durante tutte le fasi del progetto: "Siamo stati estremamente soddisfatti del supporto che ci hanno dato i partner CAS - Infomat. Come cliente, abbiamo davvero apprezzato la collaborazione professionale e lo stretto contatto con Infomat". Dopo pochi giorni, CAS genesisWorld è stato pienamente accettato dai dipendenti e da allora non possiamo immaginare la nostra attività senza di esso.

Impressionanti capacità analitiche

Utilizzando la soluzione CAS genesisWorld CRM, VAB è stata in grado di costruire una nuova base per le loro comunicazioni di business globali in breve tempo. Identica cosa per le analisi. "Da quando usiamo CAS genesisWorld, beneficiamo di una panoramica più precisa e in grado di tenere sotto controllo tutti i nostri dati. Sappiamo anche esattamente quanto tempo impieghiamo per ogni conversazione individuale con i potenziali clienti. Per di più, siamo in grado di visualizzare tutte queste informazioni graficamente e valutare l'utilizzo di dati statistici. In realtà, siamo anche in grado di fare previsioni affidabili rispetto ai diversi processi di business. Tutto ciò prima di CAS genesisWorld non era possibile", ha sottolineato l'orgoglioso Koen Snoeys.

Soluzione win-win in tutti i campi

Della nuova panoramica completa e delle informazioni memorizzate centralmente ne beneficiano anche i partner commerciali. Non devo più investire del tempo nella gestione delle loro attività. "Ora possiamo informare i nostri partner nel momento giusto su importanti comunicazioni come contratti che possono essere modificati o che hanno bisogno di essere estesi e molto, molto di più. Questo approccio sistematico ci ha portato un enorme vantaggio. I nostri partner possono ora concentrarsi sulla consulenza per i clienti", riconosce Koen Synoeyts quando si parla di utilizzo operativo. I dipendenti di VAB sono ora in grado di organizzare tutti i loro documenti, la corrispondenza e gli appuntamenti in modo professionale utilizzando le diverse funzioni condivise del software e grazie alle funzioni di follow-up, possono trovare tutte le informazioni di cui hanno bisogno con il semplice click.

Ulteriori sviluppi all'orizzonte...

Grazie alle esperienze positive dell'uso del CRM, VAB sta progettando di espandere l'uso di CAS genesisWorld oltre alla semplice attività di vendita. La soluzione è anche attraente come una soluzione tagliata su misura, ad esempio, per l'area pubblicitaria, per gli abbonati della rivista VAB, per l'area marketing o per l'area logistica. In termini di moduli aggiuntivi, il modulo Event viene preso in considerazione, per contribuire a

migliorare ulteriormente la gestione degli eventi di VAB. Koen Snoeys afferma che il successo del progetto non si può dare per scontato: "Vorrei consigliare a chiunque voglia adottare una soluzione CRM di assicurarsi che vengano coinvolti il più rapidamente possibile tutti gli utenti e dipendenti chiave del progetto, perché il loro feedback è essenziale nel definire il sistema



e per essere efficace. In caso contrario, i risultati dei processi potrebbero essere irrealizzabili e non implementabili. Come osservazione finale, Koen Snoeys sottolinea l'importanza di: "Lavorare su un progetto in collaborazione con un partner, che conosce bene il business e la vostra attività con i clienti, oltre ad essere in grado di proporre ulteriori sviluppi orientati al cliente ideale - questa è stata la nostra esperienza di lavorare con Infomat".