



Caso di successo

DONG
energy

Attenzione – Alta Tensione!

Dopo la liberalizzazione del mercato dell'energia, i grossisti, come ad esempio DONG Energy Markets GmbH a Lipsia, iniziarono a fornire maggiore concorrenza nella rete di energia della Germania Federale. DONG Energy Markets GmbH utilizza CAS genesisWorld per rispondere in modo ottimale alle esigenze dei propri clienti.

CAS genesisWorld

Settore

Energia

Obiettivi / Richieste

- Rete informativa multi-territoriale
- Archiviazione centralizzata dei dati come base per una maggiore attenzione al cliente
- Migliore soddisfazione delle esigenze del cliente
- Tutte le informazioni rilevanti disponibili con un solo click
- Sincronizzazione dei dati con un potente sistema commerciale
- Staff sempre ben informato
- Raggiunge il cliente e viaggia su più canali (telefono, fax, lettera, email)

Benefici

- Le informazioni possono essere visualizzate e modificate da ogni postazione di lavoro
- I dati elettronici contengono informazioni dettagliate di clienti e progetti
- L'integrazione telefonica permette di compiere telefonate direttamente dal sistema
- Possibilità di creare liste e offerte velocemente grazie alle funzioni di analisi possedute dal CRM
- Un unico, efficiente metodo di lavoro, che sfocia in un servizio clienti ottimizzato
- Alto livello di gradimento da parte dei dipendenti
- Efficiente metodo di lavoro
- Stretto contatto con i clienti

Gestione "energetica" del cliente con DONG Energy Markets GmbH

DONG Energy Markets GmbH ha sede nel cuore pulsante di Lipsia, a soli 500 metri dalla Leipzig Power Exchange - dove l'energia elettrica è maggiormente quotata in Germania. Negli ultimi otto anni, l'azienda ha partecipato con successo al mercato elettrico liberalizzato e al mercato del gas, liberalizzato più recentemente. Tra i suoi clienti vi sono aziende pubbliche e private dell'industria e del commercio. La chiave del successo risiede nella combinazione di prodotti energetici che siano adeguati alle esigenze dei clienti. Inoltre, DONG Energy Markets GmbH offre servizi legati all'energia che vanno dalla previsione della domanda fino alla completa gestione del portafoglio. Per ottimizzare ulteriormente il contatto con i clienti e il servizio offerto, DONG Energy Markets GmbH decise nel 2007 di usare la soluzione CRM CAS genesisWorld.

Informazioni dettagliate sul cliente con un semplice click

Fin dall'inizio, il customer relationship management è stato parte fondamentale della filosofia aziendale. Lo scopo dell'attuazione del sistema di gestione del cliente e delle informazioni era di consentire ai circa quaranta dipendenti di accedere ai dati e alle informazioni di business con un semplice click.

"Il principale vantaggio della soluzione è che le nostre informazioni dettagliate su clienti e progetti sono memorizzate nel dossier elettronico e possono essere consultate e modificate da remoto in ogni postazione di lavoro", afferma Stephan Klokow, responsabile IT e dell'organizzazione tecnica. Prima che CAS genesisWorld fosse implementato, l'informazione era memorizzata sulla rete in database diversi. Oggi, tutti i dipendenti lavorano con il database d'indirizzi standardizzato e centralizzato di CAS genesisWorld.

I vantaggi dell'integrazione "real time" di un CRM

Dall'agosto 2007, il software è stato integrato nell'ambiente aziendale IT come sistema principale. Ciò significa che CAS genesisWorld lega le importanti informazioni del sistema interno per il traffico di elettricità "Kappa" e offre ai dipendenti l'accesso a dati back office aggiuntivi. Qual è oggi il giro d'affari di un particolare cliente? Qual è l'azienda a capo di un gruppo? Chi partecipa al progetto dalla parte del cliente? Con una semplice occhiata al CRM, a queste domande si può rapidamente dare una risposta. Questo vale anche per i manager e utenti chiave quando visitano un cliente. Gli uffici vendita di DONG Energy Markets GmbH a Stoccarda, Monaco e Düsseldorf ricevono i dati su un terminal server, completando così la rete informativa societaria.

 **CAS CRM**
A SmartCompany of CAS Software AG

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

"Il sistema assicura giorno dopo giorno un metodo di lavoro efficace, ed uno stretto contatto con i nostri clienti. È stato per noi utile fare affidamento su un sistema professionale di gestione del cliente".

Stephan Klokow,
Responsabile IT
di DONG Energy Markets GmbH



Implementazione veloce e senza errori

L'implementazione del sistema da parte di Concept GmbH Network, il partner tedesco CAS di Lich, proseguì altrettanto velocemente e senza problemi. "Siamo andati a regime con il sistema entro tre mesi", ricorda Klokow. "Siamo veramente soddisfatti della "personalizzazione" e del successivo sostegno." Le funzioni CRM sono state dimostrate chiaramente ai dipendenti durante la formazione e li hanno motivati nell'utilizzo del sistema nel loro lavoro quotidiano. Klokow trae una conclusione dopo circa sei mesi: "Il grado di accettazione da parte del reparto vendite è molto buono". La centralizzazione e l'aspetto user-friendly sono stati giudicati aspetti molto positivi.

Sempre in linea grazie all'integrazione telefonica

L'integrazione telefonica si rivela particolarmente utile e conveniente soprattutto nelle operazioni quotidiane. Consente al personale di compiere chiamate ai clienti direttamente da CAS genesisWorld. Allo stesso tempo, sono registrate le chiamate in arrivo; e sono visualizzati il numero e il nome della persona chiamante. Il mantenimento e l'aggiornamento delle informazioni riguardanti gli 8.000 contatti e le 3.000 aziende è semplice e veloce. Un altro aspetto positivo è che i contatti dei clienti possono essere salvati con indirizzi diversi - caratteristica di notevole importanza soprattutto nel settore elettrico. Attraverso la sincronizzazione dei loro portatili con la sede aziendale, i manager hanno sempre accesso agli ultimi dati riguardanti il cliente e sono sempre aggiornati durante le visite ai clienti.



Dati di progetto

- In uso da agosto 2007
- Attivo in soli tre mesi
- CAS genesisWorld in 40 postazioni di lavoro
- Integrazione con il sistema per il traffico di elettricità "Kappa"
- Collegamento dei tre uffici di vendita a Stoccarda, Monaco e Düsseldorf
- Dati mobili grazie alla sincronizzazione dei portatili

Cliente

DONG Energy Markets GmbH, Leipzig, Germania
www.dongenergy.com

- Electricity Grossista di energia elettrica, attivo anche nel mercato del gas
- Circa quaranta dipendenti
- Uffici vendita a Stoccarda, Monaco e Düsseldorf
- Clienti come grandi imprese dell'industria, del commercio, e servizi comunali

Partner di progetto

Network Concept GmbH, Lich, Germania
www.networkconcept.de

CAS genesisWorld

- Gestione professionale del cliente
- Supporto dei processi interni, forte 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 7.500 aziende clienti

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!

Offerte generate in pochissimi secondi

Utilizzando le possibilità della soluzione CRM, i dipendenti possono generare liste in un attimo, rendendo molto più facile la preparazione delle offerte. Allo stesso tempo, CAS genesisWorld assicura trasparenza: è possibile vedere quale cliente è supportato da quale manager. DONG Energy Markets GmbH ha avuto un'esperienza molto positiva con l'utilizzo di un approccio multicanale come strumento di marketing. A differenza del passato, è possibile controllare in modo ottimale le informazioni riguardanti i clienti, come le newsletter aziendali e altri servizi mail, e trovare sempre gli indirizzi corretti.

Metodo di lavoro efficiente e stretto contatto con il cliente

"Il sistema assicura giorno dopo giorno un metodo di lavoro efficace, ed uno stretto contatto con i nostri clienti", Klokow riassume l'effetto positivo che l'introduzione del sistema CRM ha avuto sulla società. "Da un punto di vista economico e del rapporto con il cliente, è stato per noi utile fare affidamento su un sistema professionale di gestione del cliente". Sulla base dell'esperienza precedente, Klokow consiglia a chi decide di introdurre una soluzione CRM di chiarire in anticipo i requisiti con i colleghi, in modo che le singole aree di lavoro e le richieste giornaliere siano integrate in modo ottimale fin dall'inizio. Se queste condizioni sono soddisfatte, la gestione dei clienti energetici e dei progetti esistenti risulta sempre chiara.