



Storia di successo **Fraunhofer** IPA

Sviluppare il futuro con il CRM

La modalità di gestione delle conoscenze ("knowledge") negli istituti di ricerca ha un effetto fondamentale sul progresso scientifico. Per consentire che la "knowledge" dei progetti e dei partner sia utilizzata in modo chiaro da tutti i dipartimenti, presso il Fraunhofer Institute per l'Automazione e l'Ingegneria di Produzione, è stato deciso dieci anni fa di implementare una soluzione CRM. Da allora molte cose sono cambiate.

Trovare soluzioni a sfide organizzative e tecnologiche, in particolare nell'area di produzione delle imprese industriali, è il punto chiave dei progetti di ricerca e sviluppo dell'istituto. Con quattordici dipartimenti impegnati nei settori dell'organizzazione aziendale, dell'ingegneria e dell'automazione, i progetti dell'istituto sono mirati a migliorare i processi produttivi e realizzare prodotti più convenienti ed ecologici.

Settore

Ricerca e Sviluppo

Obiettivi e richieste

- Chiari processi di acquisizione
- Elevato numero di dati cui ogni utente può accedere
- Soluzione flessibile e personalizzabile
- Efficaci funzioni di analisi
- Informazioni chiare e intersettoriali su partner e progetti
- Migliore assistenza e supporto del cliente.

Utilizzi e benefici

- Informazione chiara e esaustiva su progetti e contatti
- Migliore qualità di assistenza e supporto al cliente
- Efficace gestione degli indirizzi
- Campagne di marketing orientate all'ottimizzazione dei costi
- Maggiore capacità di analisi dei progetti
- Sistema CRM flessibile e configurabile
- Processi di business semplificati per tutto l'istituto di ricerca
- Migliore sviluppo dei progetti tramite gestione di tempo e di budget

Da Excel alla gestione professionale dei contatti con i clienti

Prima del passaggio a CAS genesisWorld, gli scienziati e i dipendenti dell'istituto utilizzavano Microsoft Excel, Outlook e il database Filemaker - che limitavano la possibilità di un lavoro di squadra efficiente." Anzichè avere informazioni isolate salvate sul computer di ogni dipendente, la soluzione CRM fa sì che ora tutti i dati vengano memorizzati in un database centralizzato a cui tutti gli utenti possono accedere, fornendo una migliore visione d'insieme e una maggiore trasparenza dei nostri numerosi contatti con i clienti e i partner dei nostri progetti industriali e di ricerca ", spiega il Dr. Günter Horcher, responsabile della strategia e delle relazioni Europee alla Fraunhofer IPA.

Chiarezza agli occhi di tutti

Oggi - dopo più di dieci anni - più di 100 dipendenti utilizzano CAS genesisWorld, e uno dei dipartimenti più grandi dell'istituto utilizza anche la soluzione verticale CAS Research. I primi vantaggi si osservarono nella gestione degli indirizzi: "In media, inviamo 60.000 lettere all'anno", dice Horcher". CAS genesisWorld ci ha permesso di dimezzare il numero di invii con destinatario sconosciuto. Questo esempio dimostra che non solo CAS genesisWorld dà un enorme vantaggio economico, ma migliora anche la nostra immagine pubblica e alza il nostro livello di professionalità." Su questa solida piattaforma, la soluzione CRM supporta i dipendenti durante le campagne di marketing e il processo d'acquisizione.

Semplificazione dei processi di business

CAS genesisWorld semplifica i processi di business in modo indicativo: "CAS genesisWorld assicura un'efficace cooperazione con i partner di ricerca e con i clienti industriali; CAS Research semplifica la gestione dei progetti attraverso la gestione efficiente del tempo e del budget", spiega Günter Horcher." Rispetto a un istituto senza CRM, il costo delle campagne di marketing è significativamente inferiore, mentre il processo di acquisizione è diventato molto più trasparente", dice Horcher, riguardo i benefici di lungo termine. I clienti beneficiano di una gamma personalizzata di prodotti e di migliori servizi di assistenza e supporto.

CAS genesisWorld
CAS Research



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

"CAS genesisWorld non solo dà un enorme vantaggio economico, ma migliora anche la nostra immagine pubblica e alza il nostro livello di professionalità".

Dr. Günter Hörcher,
responsabile della
strategia e delle
relazioni Europee alla
Fraunhofer IPA



Dati di progetto

- CAS genesisWorld in utilizzo dal 1999
- CAS genesisWorld e CAS Research utilizzati da più di 100 dipendenti
- Prevista integrazione con altri dipartimenti

Cliente

Fraunhofer Institute per l'Automazione e l'Ingegneria
Manifatturiera IPA, Stoccarda, Germania
www.ipa.fraunhofer.de

- Fondata nel 1959
- Parte di Fraunhofer Society dal 1971
- Con oltre 450 dipendenti, uno dei più grandi istituti nella società

Partner di progetto

itdesign GmbH, Tübingen, Germania
www.itdesign.de

CAS genesisWorld

- Gestione professionale del cliente
- Supporto dei processi interni, incremento dell'efficienza
- Ottimo rapporto prezzo/performance
- Flessibile, integrabile, estendibile
- Prodotto pluripremiato
- Più di 200 specialisti CRM per il supporto online
- Più di 200.000 utenti lavorano con prodotti software CAS

CAS Research

- Soluzione industriale su misura per istituti di ricerca e agevolazioni scientifiche
- Efficiente gestione dei progetti
- Acquisizione di progetti di ricerca e sviluppo
- Supporta la gestione degli eventi

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!

L'espansione è all'orizzonte

Verso la fine del 2008, tre dipartimenti nel gruppo TEG dello sviluppo tecnologico di Fraunhofer sono stati incorporati nella Fraunhofer IPA. Fino allora, il reparto aveva utilizzato il sistema CRM SuperOffice. Con l'integrazione di TEG in IPA, la direzione dell'istituto ha deciso di utilizzare quest'opportunità per standardizzare il software CRM utilizzato nell'intero Istituto. Tra le scelte vi erano i prodotti CAS Software AG, Sage e SuperOffice.

CAS Research soddisfa i criteri di scelta

La soluzione CRM CAS genesisWorld con la sua soluzione verticale CAS Research, su misura per i progetti di ricerca e sviluppo, è stata l'unica a soddisfare tutti i criteri di scelta. Funzionalità, grado d'innovazione, basso costo di personalizzazione erano tutti fattori discriminanti. CAS genesisWorld è stato scelto perché è facile da configurare ed utilizzare e possiede eccellenti funzioni di analisi. Una volta effettuata la selezione, è iniziata la fase di implementazione: i client sono stati personalizzati con maschere di inserimento ad hoc e sono stati creati campi aggiuntivi. Tutto ciò rappresentava la personalizzazione resa possibile facilmente dalle funzionalità del CRM. La flessibilità di CAS genesisWorld permette che non vi sia alcun problema d'integrazione dei dati: "Come società di consulenza, forniamo esperti, e un supporto tecnico ai nostri clienti e utenti per il facile passaggio alla nuova soluzione CRM.", spiega Christoph Adamczyk di itdesign GmbH, un partner CAS da Tübingen, Germania.

La chiarezza porta al successo economico

Dieci anni di utilizzo di una soluzione CRM presso l'Istituto Fraunhofer dimostrano che, anche in un istituto di ricerca con complesse strutture informative, una soluzione CRM può aiutare a fornire chiarezza, che è fondamentale per garantire il successo economico. Horcher ha due consigli per i responsabili di altri istituti di ricerca che hanno intenzione di implementare una soluzione CRM: "In primo luogo, coinvolgere tutti i responsabili, e in secondo luogo, selezionare una soluzione CRM che consente di iniziare con prototipi semplici, e poi estenderli secondo le necessità. Se si seguono questi consigli, non ci sarà nulla che impedisce un'implementazione di successo di una soluzione CRM in un ambiente scientifico".



La Fraunhofer IPA si concentra in particolare nel trovare soluzioni a sfide di carattere tecnologico all'interno dell'area della produzione industriale.