



Caso di Successo ONFLOW

In una notte 200 clienti e vendite triplicate

CAS genesisWorld

Settore

Servizi / Agenzia di comunicazione

Obiettivi / Requisiti

- Soluzione strutturata dei progetti dei nostri clienti
- Attività e gestione del flusso di lavoro trasparenti
- Diminuzione del carico di lavoro amministrativo
- Gestire 200 nuovi clienti dall'acquisizione di un'agenzia
- Soluzione flessibile ed implementazione future rapide e facili
- Facile e rapida implementazione

Benefici e vantaggi

- Automatica manutenzione dei dati
- Più efficace strutturazione dei processi interni
- Più tempo per nuovi progetti e clienti
- Chiara panoramica di tutti i progetti, attività ed appuntamenti
- Clienti impressionati dall'ID del chiamante, del feedback e risposte affidabili
- Minori domande, rapida ricerca di informazioni all'interno del pool di dati centralizzati
- Pianificazione della liquidità e cash flow con un semplice pulsante
- Ridotto drasticamente lo stress sul lavoro ed una maggiore soddisfazione dei dipendenti

Cosa fare quando numerosi clienti bussano alla porta dopo il grande successo dell'azienda? L'agenzia di comunicazione svizzera Onflow ha optato per l'utilizzo del software di customer relationship management CAS genesisWorld per supportare in modo ottimale i propri dipendenti in termini di esperienza e competenza.

Onflow – il nome è un programma: da 12 anni, l'agenzia di comunicazione leader nel mercato svizzero per le PMI e le grandi aziende, come il Touring Club Svizzero TCS o la Banca Linth LLB AG. L'offerta di servizi copre l'intera gamma di comunicazione - dallo sviluppo di design classico al marketing creativo online, dalle integrazioni di social networking e motori di ricerca appositamente orientati a strumenti di marketing.

Superare gli ostacoli

L'organizzazione interna con liste su file Excel ed Outlook ha limitato la nostra crescita. "Ci mancava uno strumento che ci permettesse di gestire in modo strutturato i numerosi progetti dei clienti, attribuire facilmente i compiti ad ogni team e modificare le eventuali richieste di supporto in modo efficiente", dice Manuel Schärer. Come Responsabile Sviluppo e dell'area amministrativa, ho trovato CAS genesisWorld come la soluzione CRM più adeguata.

Alleggerito dal peso di gestioni inutili

Unica soluzione CRM sul mercato adeguata, il pluripremiato software ha fornito l'opportunità di crescere in modo flessibile, con diverse funzionalità già presenti nella versione standard, rapidamente e facilmente adattabile alle esigenze future. Inoltre, la soluzione permette di alleggerire i dipendenti dagli oneri amministrativi in termini di tempo, al fine di dar spazio liberamente ai nuovi progetti e clienti. Soprattutto si voleva guadagnare la fiducia e garantire un buon lavoro per i 200 nuovi clienti appena inseriti dopo l'acquisizione della nuova azienda.

Rapida implementazione

Sono stati analizzati in dettaglio i processi rilevanti dell'azienda insieme al Partner CAS Certificato Artwin AG ed implementati velocemente dei gruppi di progetti.

"Grazie all'introduzione di facili metodologie, noi della Onflow abbiamo avuto l'occasione di vedere i risultati velocemente. Ciò ha generato un grande successo tra i dipendenti con elevato livello di accettazione, ha spiegato Alexis Kälin, Responsabile Progetto e Marketing dell'Artwin AG. Manuel Schärer ha aggiunto che ha notevole importanza avere tutte le informazioni disponibili. Questo ha avuto un impatto molto positivo ed accelerato l'introduzione".

Oltre ad una trasparente ed affidabile organizzazione e pianificazione dei progetti e delle risorse, è stata implementata la gestione degli indirizzi con un'interfaccia sulla soluzione ERP esistente SelectLine. Inoltre, il modulo Report di CAS ha permesso di ottimizzare e pianificare i flussi di cassa e liquidità.



CAS Mittelstand

A SmartCompany of CAS Software AG

CAS Software AG

Wilhelm-Schickard-Str. 8-12

76131 Karlsruhe

Tel.: +49 721 9638-188

Fax: +49 721 9638-299

E-Mail: CASgenesisWorld@cas.de

Internet: www.cas-mittelstand.de

"Senza CAS genesisWorld non saremmo in grado di aumentare la nostra crescita.

I nostri clienti, grazie all'introduzione del CRM, hanno una chiara e migliorata comunicazione"

Manuel Schärer,
Responsabile sviluppo prodotto
e Executive Manager



Dati del Progetto

- CAS genesisWorld utilizzato dal 2009
- Modulo CAS Report
- Integrazione con la soluzione ERP SelectLine
- Integrazione centralino
- Rapida implementazione del modulo Project

Kunde

ONFLOW GmbH, Siebnen (CH)
www.onflow.ch

- Agenzia a conduzione familiare di servizi e gestione portafogli clienti
- Da oltre 12 anni sul mercato svizzero
- Mercato target grandi e piccole-medie aziende

Project Partner

Artwin AG, Lenzburg (CH)
www.artwin.ch

CAS genesisWorld

- Gestione professionale del cliente
- Supporta i processi interni ed aumenta l'efficienza
- Fatto su misura per le PMI
- Ottimo rapporto qualità-prezzo
- Flessibile, integrabile ed estendibile
- Prodotto pluripremiato
- Più di 200 specialisti di CRM per il supporto on-site
- Usato con successo da più di 7.500 aziende

Orientati sul cliente

Fin dal primo giorno dell'introduzione di CAS genesisWorld, le attività lavorative non sono state alterate: processi interni sono stati significativamente alleggeriti, le richieste interne minimizzate ed i dati sono resi disponibili a tutti gli utenti grazie ad un sistema centralizzato. "Le informazioni vengono ricercate più velocemente senza alcuna perdita di tempo", segnala Schärer. "I nostri clienti hanno beneficiato molto dell'introduzione di CAS genesisWorld, grazie ad una significativa e migliore comunicazione: il cliente riceve le informazioni e risposte da qualunque dipendente in quanto accedono alle stesse informazioni, in questo modo nessuna richiesta verrà persa o dimenticata. Il cliente riceverà un feedback immediatamente su quando potrà ricevere una risposta". Il segreto di questo servizio, si trova nell'integrazione tra CAS genesisWorld ed il centralino: quando un cliente chiama, i dipendenti visualizzano il record completo del cliente, in modo che possano rispondere alle domande in riferimento al contesto esaustivamente e correttamente.

Soddisfazione dei clienti

La soddisfazione dei dipendenti è aumentata grazie all'implementazione del CRM. In particolare nella programmazione, il personale ha voluto un processo trasparente per riuscire ad essere in grado di modificare le attività con le rispettive priorità e scadenze. I personale premendo un pulsante riesce ad delegare compiti, archiviare le mail e file di progetto. "Con la soluzione CRM siamo stati in grado di ridurre i livelli di stress. Non solo per dipendenti, ma anche la gestione dei prossimi progetti, gli eventi ed attività sono stati molto più chiari" così Schärer sottolinea gli effetti positivi delle funzionalità di groupware integrate, ciò funziona anche in movimento.

ROI realizzato – vendite triplicate

In conclusione riassume Manuel Schärer, "Senza CAS genesisWorld non saremmo riusciti a far fronte alla nostra crescita." Il funzionamento intuitivo e la rapida implementazione delle modifiche hanno richiesto per l'introduzione uno sforzo estremamente di piccola scala. L'efficienza della società è aumentata significativamente riducendo lo sforzo per organizzare e gestire i progetti. Il beneficio è stato riconosciuto immediatamente da ogni dipendente, ottenendo rapidamente un ritorno dell'investimento. I dati parlano da soli: l'implementazione della soluzione CRM ha raddoppiato il numero dei clienti. I nuovi clienti sono entusiasti e le vendite si sono triplicate. "I nostri clienti e partner rimangono sempre stupiti dai risultati che si riescono ad ottenere in breve tempo" Schmunzelt Schärer".



Grazie alla soluzione CRM, la soddisfazione dei dipendenti è aumentata in modo significativo.