

Caso di Successo

PTV GROUP

the mind of movement

CAS ^{globe icon} genesisWorld

xRM e CRM per PMI



Trasforma i tuoi contatti direttamente in clienti

Il Gruppo PTV pianifica ed ottimizza tutto ciò che riguarda lo spostamento di persone e merci a livello mondiale. Il motto aziendale: "La mente in movimento" funziona sia come stimolo che come atteggiamento. La sede centrale di Karlsruhe con le 17 filiali in tutto il mondo svolgono un ruolo fondamentale nel garantire un traffico scorrevole, accelerando i processi logistici e, soprattutto, garantendo che i clienti possano giungere alle loro destinazioni più velocemente.

Aumentare la centralità del cliente col CRM

La soluzione CRM CAS genesisWorld implementata da molti anni all'interno del Gruppo PTV ed utilizzata principalmente come strumenti di raccolta dati di contatto e per le informazioni sui clienti. Cosa accadrebbe se utilizzassimo il CRM più intensamente, con più centralità sul cliente? L'integrazione con lo strumento di marketing automation - Oracle Eloqua - si è rivelato un approccio promettente. Inizialmente, i dipendenti dall'area marketing e vendite, come dirigenti e vari livelli del reparto IT hanno collaborato per la progettazione di nuovi flussi di lavoro. L'obiettivo non era quello di raccogliere solamente i dati, ma piuttosto garantire che i dati siano frequentemente utilizzati sia per le attività di vendita che di marketing per una maggiore trasparenza e per fornire più dati un circuito chiuso di interessi nel processo di gestione dei lead.

Una buona pianificazione è tutto

I responsabili si misero al lavoro focalizzandosi su un fatturato centralizzato ed uno strumento di marketing da integrare con Oracle Eloqua. Un'implementazione come da manuale ed un primo esame dopo 6 mesi ha superato tutte le aspettative: 99 campagne di marketing erano già state avviate. Ciò ha comprovato un notevole risparmio di tempo di lavoro: "Abbiamo impiegato all'incirca 50 ore per realizzare una campagna di marketing che includesse anche la pianificazione degli appuntamenti e la raccolta dati sui potenziali Lead", ha spiegato Gabriele Geiger, Direttore Marketing, Assistenza e Supporto vendite



the mind of movement

Settore

Azienda IT specializzata in sistemi di trasporto e sul traffico

Obiettivi/Requisiti

- Sfruttare pienamente ed applicare la centralità del cliente alla nostra soluzione CRM esistente: CAS genesisWorld
- Definire attività di vendite e marketing centralmente insieme allo strumento Eloqua Oracle
- Molto più che una raccolta dati, ad esempio utilizzare più attivamente i dati delle vendite e del marketing
- Abbondare gli approcci indifferenziati e più indirizzati nell'area marketing a seconda dei dati
- Rollout internazionale

Benefici e Vantaggi

- Marketing automation basato sui dati: messaggio giusto al cliente giusto
- Sviluppo sistematico dei Lead dal contatto a cliente
- Il team di vendita è sempre aggiornato grazie al dossier cliente senza alcuna lacuna, valida pipeline di vendita e le previsioni affidabili di fatturato
- Intensa collaborazione interdipartimentale aumenta i nostri clienti
- Notevole risparmio di tempo: le campagne di marketing richiedono solo un max. 5 ore invece che 50
- Report generati con un semplice click consolidano i processi decisionali
- Il controllo delle campagne di marketing aiuta ad ottimizzare i budget

"Adesso, occorrono al massimo 5 ore per completare le attività di routine." Da allora, il tempo necessario per effettuare un primo contatto con un cliente dopo l'incontro in fiera è stato drasticamente ridotto.



Marketing basato sui dati

L'attenzione è sul contatto individuale beneficiando delle informazioni relative ai loro interessi e fornendo dei canali preferenziali. Questo è un chiaro approccio indifferenziato e un passo vicino alle attività di marketing mirate. Il Gruppo PTV genera grandi quantità di dati di contatto a causa delle numerose promozioni e campagne marketing, ad esempio, le versioni demo dei diversi prodotti vengono scaricate più di 900 volte al mese. Questi dati di contatto sono sistematicamente pre-qualificati e successivamente gestiti.

Trasparenza dalla A alla Z

Del dossier cliente beneficiano il team di vendita che documenta completamente tutta la corrispondenza dei clienti e la valida pipeline di vendita utilizza le previsioni di fatturato comparabili ed affidabili in tutto il gruppo. In aggiunta, i report generati includono importanti KPI per le attività di marketing come una visualizzazione di esperienze condivise a "Ciclo Chiuso". Di conseguenza, le campagne marketing possono essere continuamente raffinate. Così come anche, tutti i canali di comunicazione possono essere riuniti in un unico sistema, dalla posta elettronica alla telefonia,

» Abbiamo raggiunto il punto in cui il CRM è diventato uno strumento di informazione olistica, grazie al processo di gestione della creazione dei Lead e dell'attività di marketing automation. «



Gabriele Geiger, Responsabile Marketing e Supporto Vendite

CAS genesisWorld

Dati del Progetto

- CAS genesisWorld Premium, utilizzato dal 2001
- Moduli: report, survey, geomarketing, helpdesk, mobility, project, form & database designer
- Integrazione con Oracle Eloqua

Cliente

- PTV Planung Transport Verkehr
AG www.ptvgroup.com
- Pianifica ed ottimizza le vie di trasporto, le strutture di traffico e dei mezzi pubblici ma anche privati
- Siamo in grado di offrire software, dati e contenuti, nonché consulenza e servizi di ricerca
- Fondata nel 1979 con 600 dipendenti

Partner del Progetto

- CAS Software AG, www.cas.de

CAS genesisWorld

- Gestione professionale del cliente Supporta i
- processi interni ed aumenta l'efficienza
- Flessibile, facile da integrabile ed estendibile
- Ottimo rapporto qualità-prezzo
- Prodotto pluripremiato
- Più di 200 specialisti di CRM per il supporto
- on-site

- Usato con successo da più di 10.300 aziende

webinar, blog, social media e dati dei nostri software. Sia i clienti che potenziali, utilizzando percorsi di successo in differenti fasi, sono automaticamente informati delle azioni in corso, ma ancora, è possibile gestirli singolarmente attraverso canali diversi e convertirli in clienti, se non lo sono già. E come dice Gabriele Geiger: contenuti come white paper, articoli professionali, casi di studio, webinar, contributi dei blog, post pubblicati sui social media, demo di prodotti e versioni di prova possono essere tutti perfettamente collegati per costruire uno storico".



» La cooperazione interdipartimentale ci aiuta a scoprire veramente ed esattamente ciò che ci permette di individuare i nostri clienti e come sfruttare al meglio le informazioni. «

Oliver Zorn, Responsabile processi e soluzioni IT

"Sapendo dove un contatto si trova all'interno dell'imbuto delle vendite può determinare il successo. Oggi, siamo in una posizione nettamente migliore quando si tratta di determinare quale campagna avrà successo e naturalmente questo ci aiuta enormemente nella redazione del nostro budget dell'area marketing per i progetti futuri.



Comments from other customers: www.cas-crm.com/our-customers

Scopri di più



In tutto il mondo il gruppo PTV progetta e ottimizza tutto ciò che è correlato allo spostamento di persone e merci - che si tratti di vie di trasporto, strutture di traffico o di mezzi pubblici e privati.

Un fortunato effetto collaterale: vendite e marketing lavorano più vicino che mai. Il sistema ci offre più alti livelli di trasparenza e dimostra chiaramente quanti Lead provengono dall'area marketing e come il team di vendita li processi", afferma Oliver Zorn, Responsabile processi e soluzioni IT.

Rollout internazionale

Il rollout internazionale è ora in pieno svolgimento dopo il grande successo dopo il lancio presso la sede di Karlsruhe. I colleghi di Karlsruhe stanno contribuendo a formare e sostenere i team delle società controllate.



CAS Software AG
CAS-Weg 1 - 5
D- 76131 Karlsruhe, Germany

