



Anwenderbericht



CAS **genesisWorld**
CRM/XRM für den Mittelstand



Maßgeschneiderte

Lösung mit CRM/XRM

Ob Entwicklung, Layout oder Fertigung elektronischer Baugruppen, Geräte und Systeme – tecnotron bietet als Elektronik Komplett-Dienstleister intelligente und individuelle Gesamtlösungen die überzeugen. Dabei setzt das bayerische Familienunternehmen auf jahrelange Erfahrung und die CRM-Lösung CAS genesisWorld.

Die mehr als 140 Mitarbeiter der tecnotron elektronik gmbh entwickeln, layouten und fertigen elektronische Baugruppen, Geräte und Systeme für höchste Anforderungen und extreme Einsatzbedingungen in der Luft- und Raumfahrt, Industrie und Medizin. Seit mehr als 20 Jahren zählt auch der Vertrieb von spezieller PCB-Software zu dem Spezialgebiet des Elektronik Komplett-Dienstleisters aus Weißenberg.



» Die CRM-Lösung ist aus unserem Arbeitsalltag nicht mehr wegzudenken. «

Achim Schulte, Gruppenleiter Vertrieb Software

Perfekte Übersicht

„Wichtige Informationen über Kunden konnten wir früher nur in einem einzigen Eingabefeld hinterlegen. Über Jahre hinweg wurde die Datenpflege deshalb sehr unübersichtlich“, berichtet Achim Schulte, Gruppenleiter Vertrieb Software. Deshalb machten sich die Elektronik-Experten auf die Suche nach einer passenden CRM-Lösung und wurden mit CAS genesisWorld von CAS Software fündig.



Branche

Elektronik

Ziele/Anforderungen

- Professionelles, ausbaufähiges digitales Kundenmanagement
- Bessere Datenpflege - im vorherigen System sehr unübersichtlich
- Anbindung ERP-System Infor
- Unterstützung Vertriebs- und Support-Prozesse
- Auswertungen für Entscheidungsgrundlagen und Forecast

Nutzen und Vorteile

- Einführung mit der Anbindung an Infor lief schnell und problemlos
- Der Kunde im Mittelpunkt dank Entlastung bei Routinearbeiten und automatisierten Prozessen
- Übersicht stets behalten und einheitliche Strukturen mit dem Digital Workspace: ERP- und CRM-Daten, individuelle Dashboards, Ansichten und intelligente Filter- und Suchassistenten
- Tickets schreiben, Service-Verträge bearbeiten und Kundendaten pflegen sind so einfach wie nie zuvor
- Statistische Datengrundlage, Auswertungen, Forecast mit wenigen Mausklicks erstellt



Digital Workspace: ERP- und CRM-Daten

Ein weiterer wichtiger Vorteil: Durch die Integration aConnect vom Projektpartner aptus IT GmbH ist CAS genesisWorld mit Infor COM lückenlos kompatibel. „Die Einführung mit der Anbindung an Infor hat schnell und problemlos funktioniert. Über den gesamten Prozess hinweg fühlten wir uns sehr gut beraten und konnten nach der Implementierung direkt mit neuen digitalen Prozessen starten“, so Achim Schulte. Mit Hilfe der Schnittstelle werden Informationen aus Infor, wie Artikel, Preise und Belege in das CRM übertragen. Das CRM wiederum liefert u. a. die Kontaktdaten der Kunden, um Aufträge schnell und einfach zu erstellen.

Der Kunde im Mittelpunkt

Gerade auch im Vertrieb ist CAS genesisWorld täglich im Einsatz. „Unsere Vertriebsmitarbeiter haben mit Hilfe der CRM-Lösung einen umfassenden Überblick über unsere Kunden, Angebote und Verkaufschancen. Wichtige Informationen wie beispielsweise Kontaktdaten, Wartungsverträge oder Support-Anfragen können wir mühelos in der virtuellen Akte ergänzen. Damit sind sie für jeden Mitarbeiter nachvollziehbar. Durch individuelle Dashboards, Ansichten und intelligente Filter-/Suchassistenten verlieren wir dabei nie die Übersicht und behalten eine einheitliche und übersichtliche Struktur bei“, freut sich Achim Schulte.

CAS genesisWorld

Projektdaten

- CAS genesisWorld Premium
- Schnittstelle zu Infor

Kunde

- tecnotron elektronik gmbh, www.tecnotron.de
- Entwicklung, Layout und Fertigung elektronischer Baugruppen, Geräte und Systeme
- Komplett-Dienstleister für intelligente und individuelle Gesamtlösungen
- 1978 gegründet, über 140 Mitarbeiter

Projektpartner

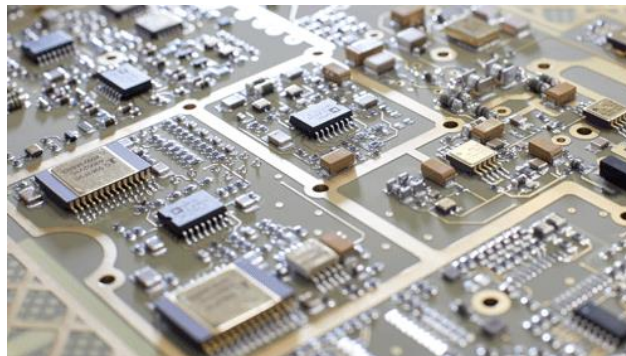
- aptus IT GmbH, www.aptus.de

CAS genesisWorld

- Professionelles Kundenmanagement
- Unterstützt interne Prozesse, steigert Effizienz
- Speziell für die Bedürfnisse des Mittelstands
- Sehr gutes Preis-Leistungs-Verhältnis
- Flexibel, integrierbar und erweiterbar
- Etabliertes, mehrfach ausgezeichnetes Produkt
- Über 200 CRM-Spezialisten unterstützen vor Ort
- Bei mehr als 30.000 Unternehmen erfolgreich im Einsatz

Bei Anruf alle Kundendaten parat

Die virtuelle Akte ist aber auch für den Support ein zentrales Tool. „Wenn ein Kunde anruft, können wir direkt seinen Status nachvollziehen. Welcher Kollege steht mit dem Kunden in Verbindung? Wurde ihm bereits ein Angebot gemacht? Welche Module nutzt er? All diese Fragen können wir mit einem Blick in die virtuelle Akte beantworten und unsere Kunden auf dieser Grundlage sehr gut beraten“, berichtet Achim Schulte aus der Praxis. Die enge Zusammenarbeit zwischen den Abteilungen macht sich auch hier bemerkbar: „In der Supportakte werden dann sämtliche vertragsrelevanten Informationen hinterlegt, sodass der Vertrieb direkt über alle relevanten Details verfügt.“ Ein weiterer Vorteil: Mit Hilfe der CRM-Lösung können statistische Auswertungen durchgeführt werden. Diese liefern wertvolle Erkenntnisse und fundierte Entscheidungsgrundlagen wie beispielsweise, ob sich die Anzahl der Bedienungsanfragen über den Zeitverlauf verändert hat. Die statistische Datengrundlage wird bei tecnotron aber auch dafür genutzt, um Forecasts für Lieferanten zu erstellen.



Weitere Potenziale nutzen

In Zukunft soll bei tecnotron die Nutzung der CRM-Lösung ausgeweitet werden. Konkret möchte der Elektronik-Dienstleister im Marketing den integrierten Mailing-assistenten testen. „Mit der Einführung einer CRM-Lösung haben wir viel mehr Möglichkeiten als zuvor – Tickets schreiben, Service-Verträge bearbeiten und Kundendaten pflegen sind so einfach wie nie zuvor“, stellt Achim Schulte fest. „Kurzum: Die CRM-Lösung ist aus unserem Arbeitsalltag nicht mehr wegzudenken. Deshalb möchten wir in Zukunft auch noch weitere Potenziale nutzen, beispielsweise im Hinblick auf den Mailingassistenten.“



Das sagen weitere Kunden:
www.cas-mittelstand.de/referenzen

Jetzt informieren



Wir beraten Sie gerne zum Thema CRM.

Telefon: +49 721 9638-188
E-Mail: CASgenesisWorld@cas.de
www.cas-mittelstand.de



CAS Software AG
CAS-Weg 1 - 5
76131 Karlsruhe

