

Anwenderbericht

dietzel
HYDRAULIK



CAS genesisWorld
CRM + AIA® für den Mittelstand



Kundenorientierung

leicht gemacht

Dietzel Hydraulik stellt mit CAS genesisWorld die Kundenbedürfnisse in den Mittelpunkt. Die CRM-Lösung bündelt bei dem Leitungsspezialisten alles Wichtige: Daten aus dem ERP-System, Dokumente aus dem DMS, sowie Kundeninformationen und Workflows. Nichts geht verloren und das ganze Vertriebsteam hat stets optimalen Überblick.

Dietzel ist einer der führenden Systemlieferanten für hydraulische Leitungstechnik. Das mittelständische Unternehmen beschäftigt am Hauptsitz im thüringischen Beerwalde sowie in Xanten und Linz in Österreich über 500 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Seit rund 50 Jahren steht Dietzel für maßgeschneiderte Lösungen „Made in Germany“ und ist heute auf Schlauchleitungen, Sonderlösungen und technisch anspruchsvolle Leitungssysteme spezialisiert. Ein moderner Maschinenpark und effektive Standards in der Produktion ermöglichen eine nahtlose Fertigung vom Einzelstück bis zur Großserie. Zu den Kunden gehören namhafte Hersteller von Bau- und Landmaschinen, Mobilkränen, Flurförderfahrzeugen, Werkzeugmaschinen, Spritzgießmaschinen und Windkraftanlagen.

Vertriebsvision wurde Realität

„Wir haben eine digitale Lösung gesucht, um unsere Vision einer reibungslosen Kundenbetreuung optimal umzusetzen und dabei unsere bestehenden ERP-Daten zu integrieren“, erklärt Sören Geiger, stellvertretender Vertriebsleiter bei Dietzel Hydraulik. Mit CAS genesisWorld implementierte der CAS-Partner aptus IT GmbH eine maßgeschneiderte CRM-Lösung bei Dietzel. Diese ist nahtlos in die bestehende IT-Umgebung integriert. „Die Schnittstellen für eine bidirektionale und automatisierte Synchronisation mit unserem ERP-System Infor COM und dem Dokumenten-



Branche

Produzierende Unternehmen Leitungstechnik

Ziele/Anforderungen

- Digitale Lösung zur Unterstützung der Vertriebsvision einer reibungslosen Kundenbetreuung
- Nahtlose Integration in die bestehende IT-Umgebung - Anbindung ERP, DMS Fibu und Qualitätsmanagement

Nutzen und Vorteile

- 360°-Blick auf sämtliche Informationen, von Kunden-, Interessenten- und Projektdaten über Verkaufspotenziale bis zum Fachwissen einzelner Kolleginnen und Kollegen
- Maximale Konzentration auf die Aufgaben mit individuellen, jobspezifische CRM-Cockpit, kein Zeitverlust durch Informationssuche
- Reibungslose Projektbetreuung in Vertretungszeiten dank Bündelung aller wichtigen Daten aus dem ERP-System, Dokumente aus dem DMS, sowie Kundeninformationen und Workflows auf einer Plattform
- Erhöhte Selbstständigkeit bei der Optimierung von Prozessen: Viele Konfigurationen und Workflows können selbstständig und in Echtzeit angepasst und erstellt werden ganz ohne Hilfe der IT
- Fein abgestuftes Genehmigungssystem: Der Vertriebsleiter erhält automatisch eine Benachrichtigung, wenn sein Freigabeklick erforderlich ist

archiv d.velop documents sind mit aConnect von aptus standardisiert. Zudem haben wir ohne großen Aufwand die Finanzbuchhaltung, das Qualitätsmanagement-System und Exchange von MS Outlook angebunden.“



Alle im Vertriebsteam haben nun über ihr CRM-Cockpit einen 360°-Blick auf sämtliche Informationen, von Kunden-, Interessenten- und Projektdaten über Verkaufspotenziale bis zum Fachwissen einzelner Kolleginnen und Kollegen. Dank der Integrationen des ERP- und DMS-Systems sind auch alle Firmendaten, Belege und Dokumente stets zur Hand. „In Vertretungszeiten läuft die Kunden- und Projektbetreuung so reibungslos weiter“, sagt Geiger.

Eigene Workflows

Ein wesentlicher Vorteil von CAS genesisWorld ist die erhöhte Selbstständigkeit der Mitarbeitenden im Vertrieb. „Mit CAS genesisWorld können wir viele Konfigurationen und Prozesse selbstständig und in Echtzeit durchführen, ganz ohne Hilfe der IT. Das spart enorm viel Zeit und geht ganz einfach: Ich nehme eine Anpassung heute Nachmittag vor, teste sie morgen und starte übermorgen bereits einen neuen Workflow. Das ist kein großes Projekt“, ist Geiger begeistert. Ein Beispiel für solche maßgeschneiderten Workflows, sind etwa Trigger, um nach Terminen bei Kunden, automatisch E-Mails mit den jeweils benötigten Informationen zu versenden. Auch Abstimmungen sind jetzt digitalisiert und effizienter. Ein weiterer Vorteil ist ein fein abgestuftes Genehmigungssystem: Der Vertriebsleiter erhält automatisch eine Benachrichtigung, wenn sein Freigabeklick erforderlich ist. „Außerdem können die Vertriebsmitarbeitenden im Innen- oder Außendienst auf Ihren spezifischen Aufgaben-

CAS genesisWorld

Projektdaten

- CAS genesisWorld Platinum Suite
- Anbindung Infor COM und d.velop documents

Kunde

- Dietzel Hydraulik GmbH, www.dietzel-hydraulik.de
- Führender Systemlieferant für hydraulische Leitungstechnik
- 1972 gegründet
- Über 500 Mitarbeiter an Standorten in D und A

Projektpartner

- aptus IT GmbH, www.aptus.de

CAS genesisWorld

- Unternehmensweite kundenzentrierte Plattform unterstützt durch mitdenkenden Assistenten (AIA®)
- Professionelles Kundenmanagement optimiert interne Prozesse, steigert Effizienz
- Speziell für die Bedürfnisse des Mittelstands
- Mobile CRM-Lösungen im CAS SmartDesign® für Smartphones, Tablets und Browser
- Etabliertes, mehrfach ausgezeichnetes Produkt
- Über 200 CRM-Spezialisten unterstützen vor Ort
- CAS Produkte bei mehr als 30.000 Unternehmen weltweit erfolgreich im Einsatz



» Die Einführung von CAS genesisWorld hat das Beziehungsmanagement bei Dietzel Hydraulik auf ein neues Level gehoben. Jeder im Team hat alle Informationen gebündelt an einem Ort und kann seine Aktivitäten konsequent auf die Kundenbedürfnisse ausrichten. «

Sören Geiger, Stellvertretender Vertriebsleiter

bereich fokussiert werden, ohne die gesamte Datenwelt überblicken zu müssen“, erläutert Geiger. „Das kann die Verfolgung von Aufträgen gemäß bestimmten Kriterien, wie zeitlichen Fristen, betreffen. Im entsprechenden Baustein sehe ich in meinem individuellen CRM-Cockpit, morgens genau, welchen Angeboten ich heute nachgehen muss. Jeder und jede kann sich auf die Arbeit konzentrieren, ohne wertvolle Zeit mit der Suche nach Informationen zu verlieren. Das ist sehr effektiv und macht auch einfach Spaß.“

Zukunftsorientiertes Beziehungsmanagement

Dietzel Hydraulik plant, die Potenziale von CAS genesisWorld in Zukunft weiter auszuspielen. „Unser Ziel ist es, noch stärker auf mobile Anwendungen zu setzen, sodass Außendienstmitarbeitende Besuchsberichte vor Ort erfassen und die Abstimmung mit dem Innendienst reibungsloser gestalten können“, sagt Geiger.



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

Jetzt informieren

Wir beraten Sie gerne zum Thema CRM in der Energiewirtschaft.

Telefon: +49 721 9638-188

E-Mail: crm@cas.de

www.cas-mittelstand.de



CAS Software AG
CAS-Weg 1 - 5
76131 Karlsruhe

