



Anwenderbericht



Packendes Kundenmanagement

Seit Anfang 2007 sorgt CAS genesisWorld in der deutschen IMA-Vertriebsniederlassung in Köln für qualitativ hochwertige Kundenbeziehungen. Auch das Projektmanagement hat der Hersteller von Verpackungsmaschinen mit dem CRM-System optimiert, wie ein Blick in die Praxis zeigt.

Auf einen Blick

Branche

Maschinenbau

Ziele/Anforderungen

- Leichte Verwaltung und Pflege von Kunden- und Produktinformationen
- Übersicht über laufende Projekte
- Mobile Lösung: auch unterwegs immer aktuelle Informationen
- Vorkonfiguriertes System mit Möglichkeiten zur Anpassung
- Abbau von Aktenbergen mit mehr Übersicht über Kundenprojekte

Nutzen und Vorteile

- Alle Kundeninformationen sind zentral verfügbar
- Hohe Benutzerfreundlichkeit und intuitive Menüführung
- Telefonanbindung: Gespräche werden per Mausklick hergestellt
- Übersichtlichkeit in den Kundenbeziehungen
- Digitale Archivierung sämtlicher Kundenkontakte (Brief, E-Mails, Telefonate)
- Zeiteinsparung beim Suchen und Archivieren
- Spürbar bessere Kundenbetreuung
- Einfache Urlaubsvertretung durch Transparenz der Kundeninformationen

Ein innovativer Global Player

Mit über 1.000 Patenten ist IMA führender Hersteller von Verpackungsmaschinen jeglicher Art. Ein Global Player schlechthin. Mit IMA-Maschinen lassen sich bei weitem nicht nur Tee- und Kaffeebeutel befüllen: Tuben, Kosmetiktiegel oder sogenannte Blisterverpackungen für pharmazeutische Erzeugnisse – alles, was kartoniert, zellophanisiert oder steril umhüllt werden muss, kann mit einer Maschine von IMA verpackt werden. Diese Innovationsfreudigkeit überträgt die Kölner Vertriebsniederlassung des italienischen Konzerns nun erfolgreich auf das Kundenmanagement. Um den Kontakt und Umgang mit zahlreichen Kunden aus verschiedensten Branchen zu optimieren, arbeiten rund 30 IMA Germany-Mitarbeiter mit CAS genesisWorld.

Kundenbeziehungsmanagement statt Aktenberge

„Vor Einführung des neuen Systems wuchsen die Aktenberge steil an“, erinnert sich Olivia Bishop, Qualitätsmanagerin bei IMA Germany. Zwar wurden Excel-Tabellen, Word-Dokumente und E-Mails über den Windows-Explorer elektronisch abgelegt, die Papierablage verschlang trotzdem viel Platz und wertvolle Zeit. Eine Lösung musste her. Daher begann sie gemeinsam mit Geschäftsführer Thomas Fricke über die Einführung eines geeigneten CRM-Systems nachzudenken. Der Favorit unter den verschiedenen Anbietern und Lösungen stand für die beiden schnell fest. „Für CAS genesisWorld sprach eindeutig, dass damit unsere gesamten Geschäftsprozesse abgebildet werden können“, so Bishop und Fricke über den ausschlaggebenden Grund. „Wir wollten ein vorkonfiguriertes System, das dennoch genügend Raum für eigene Anpassungen lässt. Bei anderen Lösungen sahen wir diese Möglichkeit nicht. Außerdem lag uns viel daran, das System schnell zum Einsatz zu bringen.“

CAS genesisWorld



CAS Software AG
Wilhelm-Schickard-Str. 8-12
76131 Karlsruhe, Deutschland
E-Mail: CASgenesisWorld@cas.de
Internet: www.cas.de

Implementierung von erweiterten Funktionen

Um die projektbezogenen Daten auf die gewünschte Branchenanforderung abzustimmen, kommen die Module CAS Helpdesk und CAS Project zum Einsatz. Nach Abschluss der Implementierungsphase, dem Datenimport und Mitarbeiterschulung startete der Live-Betrieb. Mit der Betreuung durch den zertifizierten CAS Partner com:con solutions aus Köln zeigt sich Bishop überaus zufrieden: „Der com:con-Support ist optimal: Bei einer Anfrage reagiert unser Systembetreuer unkompliziert, schnell und kümmert sich über Fernwartung direkt um unser Anliegen.“

„Wenn man die Mitarbeiter für CRM überzeugend motiviert, dann ist der Erfolg programmiert.“

Thomas Fricke,
Geschäftsführer IMA Germany



Projektdaten

- Seit 2007 im Einsatz
- CAS genesisWorld an 30 Arbeitsplätzen
- Modul CAS Helpdesk für Wartung und Service
- Modul CAS Project für den Maschinenbau und die Ersatzbeschaffung
- Für unterwegs: Zugriff über Web access sowie BlackBerry

Kunde

IMA Germany GmbH, Köln
www.ima.it

- Führender Hersteller von Verpackungsmaschinen
- Vertriebsniederlassungen in über 70 Ländern
- Über 1.000 Patente
- 30 Mitarbeiter in Vertriebsniederlassung Köln

Projektpartner

com:con solutions GmbH, Köln
www.com-con.net

CAS genesisWorld

- Professionelles Kundenmanagement
- Unterstützt interne Prozesse, steigert Effizienz
- Speziell für die Bedürfnisse des Mittelstands
- Sehr gutes Preis-Leistungs-Verhältnis
- Flexibel, integrierbar, erweiterbar
- Etabliertes, mehrfach ausgezeichnetes Produkt
- Über 110 CRM-Spezialisten unterstützen vor Ort
- Bei mehr als 3.000 Unternehmen erfolgreich im Einsatz

Interessiert?

Wir beraten Sie gern zum Thema CRM im Maschinenbau.

Sie erreichen unsere Kundenbetreuung unter
++49-(0)721/9638-188 oder per Mail an
CASgenesisWorld@cas.de.

Wir freuen uns auf Ihre Anfrage!

Die neue Form der Übersichtlichkeit

Mit dem neuen System haben die Mitarbeiter jetzt den kompletten Zugriff auf alle Kundendaten und können auf die in der Datenbank abgelegten Kundeninformationen zurückgreifen. „Mir gefällt, dass meine Kollegen Kundendaten selbst ändern und dezentral auf diese zugreifen können“, meint Bishop. Das CRM-System schafft Übersichtlichkeit in den Kundenbeziehungen, die es bisher in dieser Form nicht gab. Vor Einsatz der neuen Software wäre kaum daran zu denken gewesen – heute ist es eine Sache von Sekunden. Statt dem Gang zum Aktenschrank, holt sich der Vertriebsmitarbeiter die Kundenakte per Knopfdruck auf den Bildschirm. „Mit der Akten-Archivierungsfunktion werden sämtliche Kundenkontakte (Briefe, Mails, Telefonate) digital und durch Verknüpfung mit dem Kunden, Projekt o. ä. in den jeweiligen Akten abgelegt.“

Urlaubsvertretung leicht gemacht

Von den Anwendungen und der hohen Benutzerfreundlichkeit sind die Mitarbeiter positiv überrascht. Besonders schätzen sie die intuitive Menüführung, die es leicht macht, sofort neue Kontakte in das System einzupflegen und mit Details und Informationen zu vervollständigen. Jede IMA-Maschine wird zum Beispiel als Hauptprojekt in CAS genesisWorld angelegt. Für Wartungsaufträge oder Ersatzbeschaffungen werden Projekte und Vorgänge mit dem Hauptprojekt verknüpft. „War eine Urlaubsvertretung zuvor noch mit langwierigen Übergabeprozeduren verbunden, ist es nun sehr einfach, die Projekte des Kollegen zu übernehmen“, erklärt Geschäftsführer Thomas Fricke. Die Recherche des Kundennamens oder der Maschinenummer ist dabei die leichteste Übung. Und sollte doch einmal ein Ansprechpartner aus dem Gedächtnis geraten, ist es nun viel leichter, diesen nach bestimmten Suchkriterien aus den Adressdaten herauszufiltern und zu kontaktieren. Auch die Telefonanbindung kommt im gesprächsintensiven Vertrieb sehr gut an, weil lästiges Tippen entfällt und Gespräche einfach per Mausklick aus der Adresse hergestellt werden. Bei Anrufeingang hat der Vertriebsmitarbeiter sofort alle Informationen aus der Kundenakte vor Augen.

Terminalserver, BlackBerry & Co. für unterwegs

Von unterwegs steht das Wissen in CAS genesisWorld den Mitarbeitern über einen Terminalserver zur Verfügung. So nutzen zum Beispiel die Techniker CAS genesisWorld Web access, um alle erforderlichen Daten vor Ort beim Kunden an der Maschine auf dem Schirm zu haben und den Wartungsservice zu optimieren. „Die Außendienstmitarbeiter im Vertrieb verlassen sich mobil auf ihren BlackBerry, der über die Schnittstelle zu CAS genesisWorld das Termin- und Aufgabenmanagement sehr einfach und komfortabel gestaltet“, ergänzt Fricke.

Klare Durchsicht unterstützt den Geschäftserfolg

Die Mitarbeiter bei IMA Germany möchten heute eine Arbeitsweise ohne dieses Höchstmaß an Transparenz nicht mehr missen. Das Kunden- und Projektmanagementsystem hat seit Einführung zu einer spürbar verbesserten Kundenbetreuung geführt und wirkt sich positiv auf Auftragsabwicklung und Servicebereich aus. Fricke und Bishop halten es aus ihrer Erfahrung für sehr wichtig, dass im Vorfeld der CRM-Einführung alle Geschäftsprozesse genau analysiert werden. „Man sollte vorher genau überlegen, was das System in der alltäglichen Praxis leisten muss“, bestätigt Bishop. „Wenn man die Mitarbeiter für CRM überzeugend motiviert, dann ist der Erfolg programmiert.“ und im Falle von IMA Germany eine packende Kunden- und Projektmanagementlösung gefunden.