



Anwenderbericht

**ASYS
GROUP**

» Wir benötigen eine CRM-Lösung, die übergreifend von Atlanta bis Shanghai reibungslos funktioniert. «

Klaus Bronner, Director IT

CAS  **genesisWorld**
xRM und CRM für den Mittelstand



Transparent und zukunftssicher

Es ist eine einmalige Erfolgsgeschichte „made in Germany“: Vor rund 20 Jahren im schwäbischen Dornstadt gegründet, ist die ASYS GROUP heute mit über 950 Mitarbeitern führender Hersteller von Handling-, Prozess- und Sondermaschinen für die Elektronik, Solar und Life Science Industrie. Doch das Wachstum fordert auch die Mitarbeiter und die IT: Schließlich müssen alle Prozesse und Vertriebskanäle weltweit perfekt zusammenspielen: „Wir benötigten eine CRM-Lösung, die übergreifend von Atlanta bis Shanghai reibungslos funktioniert“, erklärt Klaus Bronner, Director IT, die Ausgangslage.

Aus einem Guss

Eine der wesentlichen Herausforderungen war, eine einheitliche, rechtssichere Dateninfrastruktur zu schaffen – zwischen den einzelnen Tochterunternehmen im In- und Ausland und der Konzernmutter. „Unsere Prozesse und Vertriebskanäle müssen transparent und zielgerichtet steuerbar sein“, erläutert der IT-Experte. Zudem sollten sechs ERP-Systeme an die übergreifende CRM-Lösung angedockt werden. Das Ziel: Eine Lösung aus einem Guss, die sämtliche Informationen potenzieller und realisierter Kundenprojekte enthält. Dafür entwickelte Bronner und sein Team ein ganzheitliches IT-Konzept, das die gesamte IT-Landschaft der ASYS Group auf eine neue Stufe stellt.

Fit für den internationalen Einsatz

In einem Benchmark-Prozess prüfte Bronner in einem Team aus Geschäftsleitung, Service und Vertrieb, welche Software den eigenen Anforderungen standhält. „Zu unseren K.O.-Kriterien zählte ein ausgeklügeltes Rechtssystem, Anpassbarkeit und die Schnittstelle zu den bestehenden infor ERP-Lösungen“, benennt Klaus Bronner die Faktoren. „CAS genesisWorld setzte sich in allen Bereichen klar durch.“

ASYS GROUP

Branche

Produzierende Unternehmen

Ziele/Anforderungen

- Einheitliche, rechtssichere Dateninfrastruktur länderübergreifend entwickeln
- Prozesse und Vertriebskanäle müssen transparent und zielgerichtet steuerbar sein
- Sechs ERP-Systeme an die übergreifende CRM-Lösung andocken
- Ablösung von Insellösungen MS Excel, Outlook

Nutzen und Vorteile

- Absoluter Kundenfokus mit 360°-Blick auf das tägliche Geschäft
- Länderübergreifendes effizientes Teamwork dank strukturierten und automatisierten Workflows
- Erhebliche Zeiteinsparung durch automatischen Benachrichtigungsdienst an den Vertrieb bei Angebotserstellung der Ingenieure
- Weltweiter Wissenstransfer: keine Informationen/Verkaufspotenziale gehen verloren
- Alle Kennzahlen auf Knopfdruck: Trends erkennen, fundierte Entscheidungen treffen
- App Mobiles CRM: hohe Performance
- Umsorgte, zufriedene Kunden im Service-Bereich: ausgereiftes Ticketsystem sorgt für schnelle Bearbeitung

Implementierung und Schulung

Im Mai 2013 startete die Einführung: Gemeinsam mit der aptus IT GmbH aus Backnang, dem Projektpartner für über 1.000 CRM-Anwender mit infor ERP COM, bereitete ein Team mit Verantwortlichen aus der IT und den Fachab-



teilungen die stufenweise Einführung vor. Nach der Einführung in Europa, folgte der Roll-Out in Amerika und Asien. Gleichzeitig machte sich Bronner auf den Weg, die Mitarbeiter rund um den Globus in der einheitlichen Nutzung der Software zu schulen.



» Wir haben sämtliche CRM-Ziele und Prozesse weltweit umgesetzt und mit Kundenfokus optimiert. «

Klaus Bronner, Director IT

Automatismen sparen erheblich Zeit

Seither ermöglicht die Lösung in Vertrieb, Service, Controlling und Geschäftsleitung einen 360°-Blick auf das tägliche Geschäft. Vorher lief das meiste über Microsoft Excel-Listen und klassische Outlook-Kommunikation. „Jetzt wird alles in einem strukturierten und automatisierten Workflow bearbeitet“, so Bronner, „Statt einer handgeschriebenen E-Mail gibt es eine Nachricht per Benachrichtigungs-Dienst.“ Sobald Ingenieure in der deutschen Zentrale ein Angebot an den Kunden senden, wird der Sales Manager vor Ort automatisch benachrichtigt. Bei tausenden Angeboten pro Jahr bedeutet dies alleine schon eine erhebliche Zeiteinsparung.

Verkaufspotenziale sichern

Neu ist, dass von der ersten Kontaktanfrage sämtliche Informationen zentral gesammelt werden. „So gehen uns keine Informationen verloren und wir machen gleichzeitig

CAS genesisWorld

Projektdaten

- CAS genesisWorld an über 120 Arbeitsplätzen
- Module: Form & Database Designer, Report, Helpdesk
- Anbindung 6 bestehende infor ERP-Lösungen

Kunde

- ASYS Group, Dornstadt, www.asys.de
- Führender Hersteller von Handling-, Prozess- und Sondermaschinen für die Elektronik, Solar und Life Science Industrie
- 1992 gegründet
- Über 950 Mitarbeiter

Projektpartner

- aptus IT GmbH, Backnang, 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 10.300 Unternehmen erfolgreich im Einsatz

das Verkaufspotenzial sichtbar“, erklärt Bronner. Die analytischen Fähigkeiten von CAS genesisWorld werden vom Vertriebler bis zum Top-Manager geschätzt. „Heute haben wir alle Kennzahlen auf Knopfdruck parat, können Trends erkennen und Forecasts generieren. Zu jedem Kunden und jeden Geschäftsbereich gibt es den kompletten Drilldown.“

Mobiles CRM

Nicht nur am Schreibtisch, auch unterwegs beim Kunden ist CAS genesisWorld zum ständigen Begleiter geworden. „Für die schnelle Nutzung unterwegs sind die mobilen CAS genesisWorld-Apps optimal“, hört Klaus Bronner von seinen Kollegen immer wieder. Die Performance stimmt und es gibt die Möglichkeit, die eigenen Besuchsberichte auf Knopfdruck zu generieren.

Service als kundenorientierter Prozess

Im Service-Bereich ist die Wirkung der CRM-Lösung besonders markant: Bei allen Anfragen haben die Mitarbeiter über die virtuelle Akte alle erforderlichen Informationen auf dem Schirm und können bei Bedarf über das Ticketsystem des Service-Moduls „Help-Desk“ kundenorientierten Support bieten.



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

Jetzt informieren



Fazit: Eine Lösung, die intelligent vernetzt „Von der Kundenanfrage bis zum erfolgreichen Projektabschluss sind alle Informationen rechteabhängig für die Mitarbeiter verfügbar. Kundenprojekte, Besuchsberichte, Maschinendaten, Servicetickets und wichtige Kennzahlen aus den ERP-Systemen werden zusammengeführt und zentral ausgewertet“, bilanziert Bronner. „Wenn ich mir unsere Anforderungen von damals heute ansehe“, resümiert Klaus Bronner, „kann ich sagen: Wir haben sämtliche Ziele und Prozesse weltweit umgesetzt. Das erfüllt uns mit Stolz, weil es so genauso reibungslos funktioniert, wie wir uns das gewünscht haben.“


Wir beraten Sie gerne zum Thema CRM bei produzierenden Unternehmen.

Telefon: +49 721 9638-188

E-Mail: CASgenesisWorld@cas.de

www.cas-mittelstand.de



 CAS Software AG
CAS-Weg 1 - 5
76131 Karlsruhe

