

Anwenderbericht

DATRON
Innovative Produktionstechnologien



©DATRON, 64357 Mühlthal

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



Kunden mit High-Speed

begeistern

Ein Blick in den Showroom der DATRON AG genügt, um sofort zu erkennen: Hier ist ein Team von Zukunftsmachern am Werk. Beim High-Tech Fräsmaschinenspezialisten dreht sich im wahrsten Sinne des Wortes alles rund um die Leidenschaft für Innovation. Mit Unterstützung von CAS genesisWorld begeistert das Unternehmen auch im Bereich des Kundenbeziehungsmanagements.

Seit mehr als 50 Jahren überzeugt die DATRON AG aus Mühlthal-Traisa bei Darmstadt mit innovativen Lösungen ‚Made in Germany‘ in einzigartiger Qualität. „Mit unserem weitreichenden Angebot an CNC-Maschinen, Dental-CAD/CAM-Lösungen, Dosiersystemen, High-Speed Fräsworkzeugen und einer Vielzahl von umfassenden Dienstleistungen gehören wir zu den führenden Maschinenbauern und Anbietern in diesem Bereich“, erklärt CRM-Manager Dirk Kopp. Dabei ist es vor allem die einfache, nutzerzentrierte Bedienung, die DATRON zu einem Technologieführer im Bereich des High-Tech Maschinenbaus macht. Dafür gab es bereits 2010 den ersten Red Dot Design Award für das Maschinendesign, viele weitere Awards folgten.

Hohe Ansprüche ans CRM/XRM

Für die modulare Bauweise der DATRON Maschinen kommt es vor allem auf eines an: die exakte Erfüllung des Kundenwunsches. „Unser Ziel war es, die Gesamtkommunikation mit unseren Bestands- als auch Neukunden auf ein völlig neues Niveau zu heben. Deshalb begaben wir uns auf die Suche nach einer CRM/XRM-Lösung, die uns als Team optimal dabei unterstützt, unsere Kunden sowohl technologisch als auch emotional zu begeistern“, berichtet Dirk Kopp. „Mit CAS genesisWorld fanden wir nach sorgfältiger Recherche die Lösung, die unsere Ansprüche in Sachen Flexibilität und Preis-Leistungs-Verhältnis erfüllt.“



Branche

High-Tech Maschinenbau

Ziele/Anforderungen

- Gesamtkommunikation mit Bestands- und Neukunden auf neues Niveau heben, Schwerpunkt „Customer Care“: rege Interaktion und vertrauensvolle Beziehungen
- Kunden sowohl technologisch als auch emotional begeistern
- Technologiegestützte Messenachbearbeitung
- Weltweite, transparente Einsatzplanung der Servicemitarbeiter
- Fundierte Auswertungsmöglichkeiten für Vertrieb, Produktmanagement, Geschäftsführung

Nutzen und Vorteile

- Nach sorgfältiger Recherche entspricht die Lösung, umfänglich den Ansprüche in Sachen Flexibilität und Preis-Leistungs-Verhältnis
- CAS-Projektmethode, Mindset eines Mittelständlers und Verlässlichkeit beschleunigen die Einführung und schnelle Umsetzung auf kundenzentrierte und vernetzte Prozesse
- Ganzheitliche CRM/XRM-Lösung unterstützt abteilungsübergreifend von der Verkaufschance bis zum Servicebericht und vom Marketing bis zur Vorstandsebene
- Enorme Zeitersparnis bei Arbeitsprozessen dank automatisierter, dynamischer Steuerung
- Grenzenlose, zukunftsichere Weiterentwicklungsmöglichkeiten für mehr Freiraum und Interaktion mit Kunden- und Lieferanten



Implementierung auf Basis breiten Know-hows
 Mit den Experten der CAS Software AG, den Spezialisten aus der CAS Partnerlandschaft und der CRM-Expertise im eigenen Haus verfügt DATRON über ein breit ausgelegtes Know-how hinsichtlich kundenzentrierter Prozesse und Funktionen. „Bei einem CRM-XRM-Projekt dieser Größenordnung kommt es auf einen verlässlichen Partner an, um auf Augenhöhe zu kommunizieren und die gesamten Abläufe Schritt für Schritt in vernetzte Prozesse umzuwandeln“, ist Dirk Kopp überzeugt. „Die CAS-Projektmethode, aber auch das Mindset eines Mittelständlers unserer Art und Größe sind und nicht zuletzt die Bildung eines internen CRM Teams beschleunigten die Einführung deutlich. So gingen wir innerhalb kürzester Zeit mit CAS genesisWorld live und profitieren seither von den Vorteilen in der täglichen Praxis.“

Rundumsicht auf individuelle Bedürfnisse

Unter dem Schlagwort „Customer Care“ legt DATRON einen besonderen Schwerpunkt auf die Interaktion und den Aufbau vertrauensvoller Beziehungen mit seinen Kunden. Als ganzheitliche CRM-Lösung unterstützt CAS genesisWorld das „Customer Care“-Management, abteilungsübergreifend mit rund 200 Mitarbeiter vom Marketing bis zur Vorstandsebene, wobei gerade die Vorstände das Thema CRM vorleben. Das Einsatzgebiet ist umfangreich: Über CAS genesisWorld wird unter anderem das gesamte Anforderungsmanagement abgebildet. Von der Verkaufschance bis zum Servicebericht sind alle wichtigen Informationen in einer Kundenakte zentral zusammengefasst und für alle Mitarbeiter transparent zusammengeführt.

CAS genesisWorld

Projektdaten

- CAS genesisWorld Platinum Suite, CAS Configurator Merlin Sales
- Anbindung PLM- und ERP-System

Kunde

- DATRON AG, www.datron.de
- Führender, weltweit tätiger Maschinenbauer und Anbieter in dem Bereich CNC-Maschinen, Dental-CAD/CAM-Lösungen, Dosiersystemen, High-Speed Fräswerkzeugen inkl. vielfältiger Dienstleistungen
- Made in Germany
- Red Dot Design Award für das Maschinendesign
- 1969 gegründet
- Rund 280 Mitarbeiter

Projektpartner

- CAS Software AG, www.cas.de

CAS genesisWorld

- Professionelles Kundenmanagement
- Software Made & Hosted in Germany
- Unterstützt interne Prozesse, steigert Effizienz
- Speziell für die Bedürfnisse des Mittelstands
- Mobile CRM-Lösungen im CAS SmartDesign® für Smartphones, Tablets und Browser
- Sichere Daten durch ausgereiftes, mehrstufiges Rechtesystem
- Sehr gutes Preis-Leistungs-Verhältnis
- Etabliertes, mehrfach ausgezeichnetes Produkt
- Über 200 CRM-Spezialisten unterstützen vor Ort
- Bei mehr als 30.000 Unternehmen erfolgreich im Einsatz



©DATRON, 64357 Mühlthal



» Auf diese Weise verfügen wir über eine Rundumsicht über unsere Kunden und gehen dadurch noch effizienter auf ihre Bedürfnisse ein. «

Dirk Kopp, CRM-Manager

Enorme Zeitersparnis im Arbeitsprozess

Besonders bei zeitintensiven Arbeitsprozessen wie der Messe-Nachbereitung konnte CAS genesisWorld bereits die Anwender in der Praxis überzeugen. „Früher waren wir mit der Nachbereitung zwei bis drei Wochen beschäftigt, da sämtliche Kontakte händisch erfasst, gesammelt und auch im Sales Support manuell weiterbearbeitet wurden. Mit der dynamischen Erfassung der Leads per Smartphone mittels CAS können wir alle Nachbearbeitungsschritte am jeweiligen Messetag abschließen. Das bedeutet für uns eine enorme Zeitersparnis“, weiß Dirk Kopp aus der bisherigen Erfahrung zu berichten.

Strukturierte Einsatzplanung

In der Einsatzplanung konnte CAS genesisWorld die Anwender in der Praxis überzeugen. „Unser Fokus liegt neben dem Vertrieb vor allem auch auf dem Service. Für unsere

Teamplanung ist es wichtig, dass wir die Einsätze unserer Servicemitarbeiter von einer zentralen Stelle aus steuern und koordinieren können. Mit Hilfe der CRM-Lösung wissen wir jederzeit, wo sich die Mitarbeiter im Außendienst gerade befinden und planen dadurch viel effizienter.“

Digitale Prozesse neu definiert

Durch die neue Lösung ergeben sich für den Vertrieb, das Produktmanagement und die Geschäftsführung konkrete Auswertungsmöglichkeiten. Dies betrifft insbesondere die aktuelle und zukünftige Projektplanung, die auf Basis der bereits bestehenden Projekte und Kundenbeziehungen besser und schneller umgesetzt werden kann. CAS genesisWorld passt dabei optimal in die bestehende Systemlandschaft mit einem PLM- und ERP-System. Die manuelle Bearbeitung aufwendiger Arbeitsschritte entfällt, wodurch mehr Zeit für die Interaktion mit dem Kunden bleibt.



Fazit: Stetige Weiterentwicklung

Bei DATRON steht CRM für die Zukunft. Vor Ort treibt ein Team aus drei Personen und begeisterten Mitarbeitern die weitere Entwicklung des CRM aktiv voran. Dabei liegt der Fokus auf dem verstärkten Einsatz des Smart Design Webclients, der neue Welten für den mobilen Einsatz eröffnet.



Das sagen weitere Kunden:

www.cas-mittelstand.de/referenzen

Jetzt informieren



”



» Das tolle an CAS genesisWorld ist, dass die Lösung mit uns mitwächst und sich auch unseren künftigen Bedürfnissen anpasst. «

Dirk Kopp, CRM-Manager

Unsere neue Effizienz und die verbesserte Steuerung der Prozesse wären ohne die Unterstützung von CAS genesisWorld nicht möglich gewesen. Entscheidend sind drei Dinge: Die Wahl des Technologiepartners, in diesem Falle CAS Software, der jederzeit ein offenes Ohr hat – die Zusammenarbeit schätzen wir sehr. Zum zweiten der eigene Wille zur Digitalisierung, das heißt auch die Bereitschaft der Belegschaft, sich stetig zu verbessern. Und drittens die Leidenschaft, den Kunden auf allen Ebenen in den Mittelpunkt zu stellen. Wenn diese drei Faktoren gegeben sind, wird die Innovationskraft eines Unternehmens in jeder Beziehung optimal unterstützt.“

Wir beraten Sie gerne zum Thema CRM/XRM.

Telefon: +49 721 9638-188

E-Mail: CASgenesisWorld@cas.de

www.cas-mittelstand.de



CAS Software AG
CAS-Weg 1 - 5
76131 Karlsruhe

