

Anwenderbericht

Eat Well, Live Well.



CAS genesisWorld
CRM/XRM für den Mittelstand



Informationsplattform für eine bessere Zukunft

Eat Well, Live Well: Das ist die Botschaft von AJINOMOTO FOODS. Seit mehr als hundert Jahren will das japanische Unternehmen mit seinen Aromen, Gewürzen und Ölen für mehr Wohlbefinden der Menschen auf der ganzen Welt sorgen und zu einem besseren Leben für die Zukunft beitragen. Das europäische Team nutzt CAS genesisWorld als zentrale Wissens- und Arbeitsplattform, um leistungsstark, kundenorientiert und zukunftssicher aufgestellt zu sein.

„Wir sind ein japanisches, weltweit agierendes Unternehmen“, gibt Vertriebsleiter Florian von Eicken einen Einblick. Das bedeutet: Regelmäßige Berichte aus Hamburg an die Konzernzentrale in Fernost sind Pflicht; als Grundlage für Entscheidungen der Konzernverantwortlichen und für ein genaues Bild regionaler Märkte: in welchen Segmenten sind welche Produkte erfolgreich? Welche Erfahrungen gibt es bei einzelnen Kunden und wo liegen Potenziale? Diese Informationen sind auch für den standortübergreifenden Austausch innerhalb der Unternehmensgruppe wichtig.

Aussagekräftiges Reporting statt Wildwuchs

Die Notwendigkeit, Informationen kontinuierlich und verlässlich zu sammeln, aufzubereiten und in aussagekräftigen Berichten komprimiert darzustellen, war ursprünglich der wesentliche Grund für die Einführung einer CRM-Lösung, erläutert von Eicken. Hatte in der Vergangenheit jedes Teammitglied Informationen in eigenen Excel-Listen, die dann zusammengetragen werden mussten, kommt seit 2017 dafür CAS genesisWorld zum Einsatz. 24 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Deutschland und Frankreich arbeiten mit der CRM-Lösung und hinterlegen dort automatisch im Bearbeitungsprozess alle wichtigen Informationen zentral und strukturiert. Nach wenigen Klicks liefert CAS genesisWorld die jeweils benötigten Daten. Auch wenn Zuständigkeiten wechseln, geht kein Wissen mehr verloren.

Eat Well, Live Well.



Branche

Lebensmittel

Ziele/Anforderungen

- Professionelle Kunden- und Informationsplattform
- Standortübergreifender Austausch
- Unterstützung des Berichtswesens an Konzernzentrale zum regionalem Markt, Potenziale
- Optimierung von Prozessen und abteilungsübergreifender Zusammenarbeit
- Informationen kontinuierlich und verlässlich zu sammeln, aufzubereiten
- Ablösung von Microsoft Excel-Listen
- Auswertungen und Reportings
- Zukunftssichere und mitwachsende CRM-Lösung

Nutzen und Vorteile

- Schnellere Informationsbereitstellung dank zentraler Sammlung und Kategorisierung aller Kunden- und Interaktionsinformationen mit intelligenten Ansichten und Suchfunktionen
- Kein Wissen geht verloren durch automatische Hinterlegung aller wichtigen Informationen, zentral und strukturiert während des Bearbeitungsprozesses
- Effiziente Bereitstellung von Auswertungen und Reports mit wenigen Mausclicks
- Effektives Eingehen auf Kundenbedürfnisse
- Die Informationsplattform unterstützt beim Wissenstransfer, intelligente Assistenten helfen bei Routearbeiten und stetige Datenauswertungen sorgen für Entscheidungsgrundlagen und Weiterentwicklungsmöglichkeiten



» Wir haben mit CAS genesisWorld eine leistungsstarke Plattform für die laufende Dokumentation, für sämtliche Interaktionen mit Kunden und Lieferanten und für Reports, die uns den Rücken für das Tagesgeschäft frei hält und für zukünftige Projekte besser aufstellt.«

Florian von Eicken, Vertriebsleiter

Die digitale Kundenakte bietet eine 360-Grad-Sicht auf jeden Kunden, inklusive Kontaktdaten, Ansprechpartnern, Gesprächsnotizen und Informationen zu aktuellen und zurückliegenden Projekten. Der Zugriff auf die Daten ist von überall möglich, per Mobile App auch auf Smartphone und Tablet. „Die CRM-Lösung ermöglicht uns jederzeit den Blick auf die gesamte Kundenhistorie und den aktuellen Stand“, sagt von Eicken. „Im Vertrieb sehe ich, wo ich wann ein Muster hingeschickt habe und wann es Zeit ist, nachzufassen. Und vor einem Kundentermin kann ich mir schnell einen Überblick verschaffen, was in der Vergangenheit alles gelaufen ist und wo ich ansetzen muss.“

Wertschöpfung am Puls der Zeit

Mit dem in CAS genesisWorld integrierten Modul Report können aussagekräftige Analysen für die Kolleginnen und Kollegen in Japan erstellt werden. Umsatzzahlen und –prognosen lassen sich nach Kunden oder Sparten sortieren. Großer Vorteil ist die flexible Anpassbarkeit von

CAS genesisWorld

Projektdaten

- CAS genesisWorld Platinum

Kunde

- Ajinomoto Foods Europe SAS, <https://ajinomoto-europe.com/>
- Japanisches, weltweit agierendes Unternehmen
- Die Produktpalette reicht von eigenen Tiefkühl- und Instantfood-Spezialitäten über unterschiedliche Komponenten zur Lebensmittelproduktion bis hin zu speziellen Stoffen für den Pflegemittel- und pharmazeutischen Bereich

Projektpartner

- Infomat NV, Wilrijk/Belgien, www.infomat.eu

CAS genesisWorld

- Professionelles Kundenmanagement
- Speziell für die Bedürfnisse des Mittelstands
- Mobile CRM-Lösungen im CAS SmartDesign® für Smartphones, Tablets und Browser
- Sichere Daten durch ausgereiftes, mehrstufiges Rechtssystem
- Etabliertes, mehrfach ausgezeichnetes Produkt
- Über 200 CRM-Spezialisten unterstützen vor Ort
- Bei mehr als 30.000 Unternehmen erfolgreich im Einsatz

CAS genesisWorld an die individuellen Anforderungen des Unternehmens. Dank passgenauer Filter erfasst das AJINOMOTO-Team bestimmte Parameter, um Kunden und Projekte umfassend zu kategorisieren: „Ist der Kunde ein Zwischenverarbeiter oder ein finaler Produzent? Um welches Produkt geht es beim Kunden, Suppe oder Wurst? Vegetarisch oder vegan?“, veranschaulicht der Vertriebsleiter die dokumentierte Detailtiefe. In der CRM-Lösung wird genau hinterlegt, welches AJINOMOTO-Produkt wo zum Einsatz kommt. „Im Umkehrschluss können wir schauen, wo es ähnliche Kunden gibt, denen wir dieses Produkt vorstellen können und wie sich bestimmte Märkte entwickeln.“

Konsequent Kundenbedürfnisse erfüllen

CAS genesisWorld unterstützt das Team zudem dabei, den gesamten Prozess, von der Beratung bis zum Verkauf, konsequent an den Bedürfnissen der Kunden auszurichten. „Wir haben zum Teil sehr spezielle Produkte, die wirklich erklärungsbedürftig sind“, sagt von Eicken. Da geht es zum Beispiel darum, wie eine Aminosäure mit einem bestimmten pflanzlichen Protein im Produkt des Kunden harmonisiert. „Da steckt viel Forschung und Entwicklung dahinter, mit dem Ziel dem Kunden eine Lösung zu bieten, die auf seine Bedürfnisse zugeschnitten ist.“ Im CRM sind alle wichtigen



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

Jetzt informieren



Projekt-Eckpunkte zentral hinterlegt. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus dem Vertrieb und dem Bereich Lebensmitteltechnik können gleichermaßen darauf zugreifen und auf einer zentralen Plattform zusammenarbeiten. Im Ergebnis profitiert der Kunde von einer Rundumbetreuung aus einer Hand.

Erfolgsgeschichte konzernweit multiplizieren

Die Erkenntnisse aus solchen Kundenprojekten werden in der CRM-Lösung dokumentiert und stehen in vergleichbaren Fällen zur Verfügung. „Das gibt uns die Möglichkeit, Erfolgsgeschichten zu kopieren und – konzernweit gesehen – auch in andere Regionen zu übertragen.“ Für die Zukunft soll die CRM-Lösung die abteilungsübergreifenden Workflows noch weiter stärken und möglichst alle Aufgaben und Daten integrieren – von Kunden- und Projektinformationen bis zu Liefer- und Zahlungsbedingungen. „CAS genesisWorld ist für AJINOMOTO nicht nur ein Instrument für das Kundenmanagement im engeren Sinne, sondern auch für den internen Austausch“, fasst Florian von Eicken zusammen. „Wir nutzen das System, um zu lernen und uns weiterzuentwickeln. Und um dann wiederum den Kunden besseren und schnelleren Service zu bieten. Wir lernen so nicht nur unsere Kunden genauer kennen, sondern erfahren auch viel über uns selbst.“

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

