

Anwenderbericht

Selbsterklärendes Arbeiten und Vereinfachung der Prozesse mit CAS genesisWorld



C. OTTO GEHRCKENS
DICHTUNGSTECHNIK



Vom Pizzaofen bis zur Raumstation

Das Hauptprodukt der C. Otto Gehrckens GmbH & Co. KG (kurz: COG) ist in nahezu jeder Branche im Einsatz: Der O-Ring ist eine der meistverbaute Dichtungen der Welt. COG ist führender Anbieter von Elastomerdichtungen und O-Ringen und besitzt für letztere das weltweit größte Lager. Je breiter das Spektrum eines Unternehmens, desto unterschiedlicher sind natürlich auch die Kunden und deren Bedürfnisse. Mit der CRM-Lösung CAS genesisWorld gelingt es COG jetzt einfach und strukturiert, diesen allen gerecht zu werden.

Ein modernes CRM wurde nötig

„Je größer das Unternehmen wurde, desto unübersichtlicher wurde die Arbeit mit den Kunden. Jede Person arbeitete mit dem ERP-System etwas anders und legte Daten an unterschiedlichen Stellen ab“, erzählt Henning Wrage, Marketingleiter und Projektleiter CRM bei COG. „Die Strukturen wurden komplizierter, sowohl im Vertrieb als auch im Projektmanagement und der in Produktion, aber auch bei uns im Marketing. Schnittstellenübergreifende Zusammenarbeit war schwierig, da jeder seine eigene Perspektive hatte. Informationen, die für bestimmte Organisationseinheiten wichtig gewesen wären, erreichten diese zum Teil einfach nicht, weil sie zum Beispiel nicht im E-Mailverteiler waren. Und auch für das Thema Auswertungen wurde uns schnell klar – wir brauchen ein modernes CRM.“



CRM: Flexibel und State of the Art

Die Arbeit mit dem Kunden schnittstellenübergreifend zu verbessern, Customer-Journey und Leads verfolgen zu können, das war der Anspruch an die CRM-Lösung. Ein weiterer Grund, weshalb sich COG für CAS genesisWorld entschied, war die Anpassbarkeit der CRM-Lösung für zukünftige Anforderungen und die Möglichkeit, eigenständige Bearbeitungen durchführen zu können. „Es war uns wichtig, die CRM-Lösung auch unabhängig weiterentwickeln zu können“, betont Wrage.

Starker Partner bei der Einführung

Der Partner itdesign unterstützte COG bei der Einführung und beim Customizing von CAS genesisWorld enorm. Denn auch die Anwendenden der CRM-Lösung kommen aus unterschiedlichen Bereichen und haben verschiedene Vorkenntnisse und Anforderungen. Für alle soll CAS genesisWorld ein Tool sein, das ihnen die Arbeit erleichtert. Bisher arbeiten bei COG über 70 Mitarbeitende aus den Abteilungen Projektmanagement, Vertrieb, Marketing, Controlling, unterschiedlichen Produktionsbereichen, Rechnungswesen und Buchhaltung sowie die Geschäftsführung mit CAS genesisWorld.

Optimal vorbereitet zum Kundengespräch

„Ein CRM wird dann interessant, wenn ich so viele Kunden habe, dass ich den Überblick verliere. Wenn es nötig ist, die Masse an Informationen zu strukturieren und transparent einsehbar zu machen“, sagt Wrage. „Wenn ein Kunde anruft, geht man mit der CRM-Lösung wesentlich vorbereiteter in das Gespräch. Durch den 360°-Blick in CAS genesisWorld können auch Mitarbeitende, die den Kunden bisher nicht betreut hatten, eine tagesaktuelle und detaillierte Auskunft geben. Im ERP mussten die Mitarbeitenden die einzelnen Informationen an verschiedenen Stellen suchen, dadurch hatten sie immer viele Fenster offen, was schnell unübersichtlich wurde.“ Auch im Außendienst und im Mobile Office können die Mitarbeitenden durch den Einsatz des Web-



Clients oder über die App auf dem Smartphone jetzt schnell und unkompliziert auf sämtliche Daten zugreifen. „Die Performance ist einfach sehr gut“, sagt Wrage. Ein gutes Beispiel, wie die Vertriebsarbeit durch CAS genesisWorld vereinfacht wird, ist der Messelead. Früher wurden Messebesuchsberichte in eine Excel-Tabelle getippt, einige Male für verschiedene Abteilungen kopiert und zur Nachverfolgung weitergegeben. Bestimmte Personen waren dann für die Pflege und Nacharbeit in Excel zuständig. „Hier wurden zwar Meilensteine festgelegt, trotzdem war es nötig, manuell nachzuschauen, ob etwa eine Conversion zum Kunden stattgefunden hat“, erzählt Wrage weiter.

In CAS genesisWorld ist schnell und einfach ersichtlich, wann der Erstkontakt war, wer welche Aufgaben übernimmt, wann Nachfasstermine gemacht wurden und wie der aktuelle Stand ist. Alle Informationen liegen jetzt in einem System und stehen den Mitarbeitenden zur Verfügung. Die größte Usability sieht Wrage beim Einsatz der SmartSearch: „Egal, ob eine Adresse, Kunden, Kontaktpersonen, Termine oder Aufträge gesucht werden, die SmartSearch in CAS genesisWorld findet alles im Bruchteil einer Sekunde.“



„CAS genesisWorld ist State of the Art und ist uns besonders im Hinblick auf die Usability positiv aufgefallen. Es ermöglicht ein selbsterklärendes Arbeiten und vereinfacht unsere Prozesse.“

Henning Wrage · Marketingleiter und Projektleiter CRM

Neue Funktionen/Optimierungen in Planung

„Wir sind stetig dabei, die Arbeit mit dem CRM zu verbessern“, sagt Wrage. Die Anbindung an den Webshop mit der Möglichkeit einer umfangreichen Wettbewerbsbeobachtung inklusive Triggermails steht auch schon. Als nächstes ist eine sogenannte Nebenvertreterfunktion geplant. Folgendes Szenario liegt hier zugrunde: Eine Person im Außendienst, die für die Entwicklungsprojekte zuständig ist, ist einem Vertriebsgebiet zugeordnet, arbeitet aber auch für Kunden aus anderen Vertriebsgebieten. Diese Umsätze müssen dann dem einen Vertriebsgebiet abgezogen und dem anderen zugeordnet werden. Wichtig ist, dass man weiterhin den Gesamtumsatz des Kunden auf einen Klick sehen kann. Aber, wenn Planzahlen abgegeben werden, muss trotzdem ein Soll-Ist-Vergleich möglich sein. Dazu ist auch noch eine Anpassung im ERP-System proAlpha nötig. Das größte anstehende Projekt ist die Marketing-Automation gepaart mit einem Scoring. „In erster Linie geht es uns um das Leadscoring, aber später ist natürlich auch das Bestandskundenscoring interessant. Zu wissen, wie aktiv oder arbeitsintensiv ein Kunde im Vergleich zum Umsatz ist, ist für die Kundensteuerung enorm wichtig. CAS genesisWorld soll also noch mehr zum Vertriebssteuerungs- und Marketingsteuerungsinstrument werden, als es ohnehin schon ist“, sagt Henning Wrage, Marketingleiter und Projektleiter CRM.

Überblick



Branche

Dichtungstechnik

Ziele und Anforderungen

- Professionelle, moderne CRM-Lösung
- Sämtliche Informationen zum Kunden strukturiert aufbereitet
- Gute Usability, selbsterklärendes Arbeiten
- Auswertungsmöglichkeiten
- Schnelle Auffindbarkeit von Daten

Nutzen und Vorteile

- Optimierte Kundenbetreuung: vernetzter 360°-Blick auf den Kunden, alle Kundeninformationen liegen in einer zentralen Datenbank
- Optimale Entscheidungs- und Arbeitsgrundlagen mit vergleichenden Cockpits: alle für die Mitarbeitenden wichtigen Informationen auf einen Klick
- Intelligentes Unternehmensgedächtnis: zusätzlich können für einzelne Gruppen, Organisationseinheiten oder Mitarbeitende individualisierbare Dashboards/Cockpits erstellt werden
- Transparent und strukturiert dank schnittstellenübergreifender Zusammenarbeit
- Aufgeräumte Wissenssammlung und Erhöhung der Wertschöpfung mit Hilfe von SmartSearch: schnelles Auffinden von jeglichen Informationen

CAS genesisWorld

Projektdaten

- CAS genesisWorld Premium
- Module: Report, Survey, Form & Database Designer
- Schnittstelle zu proAlpha

Kunde

- C. Otto Gehrckens GmbH & Co. KG,
→ cog.de
- Führender Anbieter von Präzisionsdichtungen
- Produktionssitz in Pinneberg bei Hamburg
- 300 Mitarbeitende

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
- Sichere Daten durch ausgereiftes, mehrstufiges Rechtesystem
- Etabliertes, mehrfach ausgezeichnetes Produkt
- Über 200 CRM-Spezialistinnen und -Spezialisten unterstützen vor Ort
- CAS Produkte bei mehr als 30.000 Unternehmen weltweit erfolgreich im Einsatz itdesign GmbH

Einsatzbereich

- Vertrieb
- Marketing
- Projektmanagement
- Reporting
- Mobiles Arbeiten

Eingesetzte Lösung

CAS genesisWorld

Hersteller



Kontakt und Beratung

itdesign

itdesign GmbH
Friedrichstraße 12
72072 Tübingen
+49 7071 3667-66
crm@itdesign.de
www.crm.itdesign.de