

Anwenderbericht

Systematische Verfolgung
von Verkaufsmöglichkeiten



Seit 20 Jahren: Ein CRM, das mitwächst

Yamaichi Electronics Deutschland GmbH (Yamaichi) steht für Präzision und Innovation. Das Unternehmen entwickelt und produziert hochwertige Steckverbinder sowie Kabelkonfektionen. Das Portfolio der Test Solutions erstreckt sich von der reinen Kontaktierung von Halbleiterbauelementen bis hin zu komplexen und hochintegrierten Testsystemen für manuelle und automatisierte Tests. Die Produkte von Yamaichi kommen in den Bereichen Halbleiter, industrielle Automation, Automotive und Mess- und Prüftechnik zum Einsatz. Zuverlässigkeit und Funktionssicherheit stehen dabei an erster Stelle. Damit auch die internen Abläufe reibungslos ineinandergreifen, setzt Yamaichi mit Sitz in München auf CRM-Lösungen der CAS Software AG und die Partnerschaft zur itdesign GmbH – und das bereits seit fast 20 Jahren. Heute unterstützt CAS genesisWorld insbesondere zielgerichtete Prozesse im Marketing, Vertrieb und Qualitätsmanagement. Das CRM gehört seit 2003 fest zum Arbeitsalltag bei Yamaichi. Der CAS-Partner itdesign GmbH implementierte damals das System und passte es über die Jahre immer genauer auf die Bedürfnisse des Unternehmens an. Heute arbeiten rund 130 Mitarbeiter mit CAS genesisWorld, vor allem im Marketing und Vertrieb, aber auch im Einkauf und dem Qualitätsmanagement.

Eigene CRM-Beauftragte

Mit der Marketing-Mitarbeiterin Christina Beer gibt es sogar eine eigene CRM-Beauftragte. Seit rund zwei Jahren verfeinert sie in enger Zusammenarbeit mit den Beratern von itdesign die Einsatzmöglichkeiten von CAS genesisWorld.

„Mit einem Blick in den Datensatz sind unsere Vertriebskollegen auf dem aktuellen Stand und wissen, was bei einem Kunden als nächstes zu tun ist“, ergänzt Marketing-Leiterin Constanze Knoesel. Ein besonderer Erfolgsfaktor sind regelmäßige interne CRM-Schulungen durch Frau Beer. „Wir klären dabei

kurz und knapp praktische Fragen zur Arbeit mit CAS genesisWorld und zeigen die Vorteile, sowie Tipps zum Arbeiten auf“, erzählt Christina Beer. „Das trägt unheimlich zur Akzeptanz bei und kommt auch bei ‚alten Vertriebshasen‘ gut an, die jahrelang auf Papier und Stift geschworen haben.“



„Wir pflegen im CRM den gesamten Kundenlebenszyklus – von der ersten Anfrage über den Bedarf und Angebote über Aufträge, Rechnungen und gegebenenfalls Reklamationen. Alle Daten, sämtliche E-Mail- und Telefonkontakte, Termine und Verkaufschancen sind hier lückenlos dokumentiert und hinterlegt.“

Christina Beer · Marketing/CRM-Beauftragte

Keine Verkaufschance bleibt ungenutzt

„Nach einem Kundenbesuch legt der Außendienstkollege im CRM eine Verkaufschance an und verknüpft alle wichtigen Informationen damit – seinen Kundenbericht, Adressen, Kontakte und das Verkaufspotenzial. Alle Phasen sind definiert, vom Kundentermin über die technische Abstimmung bis zum Abschluss. Jeder damit befasste Mitarbeiter sieht, um welche Produkte es geht, was wann besprochen wurde, ob der Kunde bemustert wurde und welcher Schritt ansteht.“ Auch wenn der zuständige Kollege abwesend ist, kann das Projekt

nahtlos weiterbearbeitet werden. So bleibt keine Verkaufschance ungenutzt. Die detaillierte Auswertung ermöglicht einen Forecast über mehrere Monate. „Weil wir viele langfristige Projekte haben, ist es für unsere Planung unheimlich wichtig, zu sehen, was in der Pipeline ist.“

Messekontakte schnell bearbeitet

Eine weitere Verbesserung, die mit CAS genesisWorld in den letzten Jahren erreicht wurde, ist eine schnellere Erfassung von Kundenkontakten nach Messen. „Mit itdesign haben wir einen digitalen Messeberichtsbogen angelegt, aus dem wir Kontaktinformationen schnell ins CRM hinüberziehen können“, erklärt Christina Beer. Früher mussten Auszubildende die Daten von Papier zeitaufwendig von Hand in diverse Datensätze übertragen. Jetzt haben wir mit dem digitalen Besuchsbericht einen gebündelten Datensatz, in dem alle Informationen des Messebesuchs vorliegen. Dies dient dem Außen- und Innendienstmitarbeiter für eine nahtlose Verständigung zum potenziellen Kunden. „Dank der Reportfunktion hat der Verkaufsleiter nach einer Messe den vollen Überblick, was es abzuarbeiten gibt“, ergänzt Constanze Knoesel.

Zielgenaue Kundenansprache

Im Marketing bewährt sich besonders die Verknüpfung der CRM-Lösung mit dem E-Mail-Marketing-Programm. „Indem wir in CAS genesisWorld Filter setzen, verschicken wir sehr gezielt Mailings an bestimmte Kundengruppen – etwa wenn wir zu einer regionalen Messe nur Kontakte aus bestimmten Postleitzahlbereichen einladen möchten. Und in CAS genesisWorld sehen unsere Außendienstmitarbeiter vor einem Kundentermin, ob der Kunde beispielsweise einen Newsletter mit

Produktneuheiten bekommen hat und können im Gespräch gezielt daran anknüpfen“, erklärt die Marketing-Leiterin.

„Regelmäßiger Austausch ist das A und O“

Seit 2003 betreut die itdesign GmbH Yamaichi bei der Arbeit mit der CRM-Lösung CAS genesisWorld. Jüngster Meilenstein der Zusammenarbeit ist die Qualifikation von Christina Beer aus dem Yamaichi-Marketing zur ‚CRM-Professional‘ durch einen mehrtägigen Zertifikatslehrgang der itdesign. „Wir arbeiten eng mit itdesign zusammen und stimmen gemeinsam CAS genesisWorld immer besser auf unsere Bedürfnisse ab“, sagt Beer. „Die Kollegen von itdesign wissen immer einen Rat und haben auch kurzfristig eine erste Lösung parat.“

„Damit ein CRM erfolgreich mit dem Unternehmen mitwächst, ist es das A und O, in Austausch zu bleiben und mit dem Kunden regelmäßige Bestandsaufnahmen zu machen“, erklärt Jessica Sommer-Kaupp, Senior Beraterin CRM bei itdesign, die Yamaichi betreut. „Wie haben sich Prozesse oder bestimmte Bereiche verändert und passt die Software noch dazu? Dann bieten wir etwa neue Features an, die zu den neuen Anforderungen passen – wie aktuell der Umstieg von Yamaichi auf die mobile Lösung von CAS genesisWorld, mit der wir gemeinsam einen großen Schritt in die digitale Neuzeit gegangen sind. „Nicht zuletzt macht die fast 20-jährige Historie von Yamaichi und itdesign deutlich, dass CRM nie ein vollendetes Thema ist. Um Erfolg mit Kundenbeziehungsmanagement zu haben, muss CRM leben und sich weiterentwickeln, genau wie das Unternehmen selbst, wenn es weiterhin gewinnbringend am Markt bestehen möchte.“



„Ein großer Fortschritt ist, dass sich mit CAS genesisWorld Verkaufsmöglichkeiten systematisch verfolgen lassen.“

Constanze Knoesel · Marketing-Leiterin

Überblick



Branche

Elektronik

Ziele und Anforderungen

- CRM-Plattform seit 20 Jahren im Einsatz: Stetige Weiterentwicklung und Optimierung
- Reibungsloses Ineinandergreifen interner Arbeitsabläufe
- Wissen langfristig, abteilungsübergreifend verwalten
- Kundenpotenziale erkennen und ausschöpfen
- Fundierte Entscheidungsgrundlagen mit Reports und Forecasts

Nutzen und Vorteile

- Abteilungsübergreifender Einsatz mit Sicherung des umfassenden Unternehmenswissens aus Marketing/Vertrieb, Einkauf, Qualitätsmanagement
- Mitarbeiterbegeisterung, auch bei routinierten Vertrieblern, dank regelmäßiger interner CRM-Schulungen und agiler CRM-Spezialisten
- Verkaufschancen immer im Blick auch bei langfristigen Projekten mit übersichtlichen Forecasts
- Zielgenaue, mehrstufige Kundenansprache mit Marketing- und Nachfassaktionen durch intelligente Datenselektion, vollständige, digitale und mobile Kunden- oder Projektakte
- Effizientes Messeerfolgsmanagement mit digitalen Messekontaktbögen, Ad-hoc-Reports zur Leadqualifizierung und automatisierten Prozessen

CAS genesisWorld

Projektdaten

- CAS genesisWorld Platinum Suite
- Anbindung E-Mail-Programm InxMail

Kunde

- Yamaichi Electronics Deutschland GmbH
→ yamaichi.de
- 1986 gegründet
- 324 Mitarbeiter
- Entwicklung und Produktion hochwertiger Steckverbinder sowie Kabelkonfektionen und Testlösungen für Halbleiter
- Einsatzbereiche: Industrie, Automatisierung, Mess- und Prüftechnik, Data-Networking und Automotive
- Produktionsanlagen in Deutschland, Japan, auf den Philippinen und in Korea

CAS genesisWorld

- Professionelles Kundenmanagement
- Software Made & Hosted in Germany
- Unterstützt interne Prozesse, steigert Effizienz
- Mobile CRM-Lösungen (Mobile Apps, Web-Client)
- Speziell für die Bedürfnisse des Mittelstands
- Sichere Daten durch ausgereiftes, mehrstufiges Rechtesystem
- Etabliertes, mehrfach ausgezeichnetes Produkt
- Über 200 CRM-Spezialisten unterstützen vor Ort
- Bei mehr als 30.000 Unternehmen erfolgreich im Einsatz

Einsatzbereich

- Vertrieb
- Marketing
- Wissensmanagement
- Messemanagement
- 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