

Anwenderbericht

SIBA

Sicherungen | Fuses



CRM/XRM für

Hochspannung

Die Produkte der SIBA GmbH sind auf den ersten Blick nicht sichtbar. Aber im Hintergrund sorgen sie für Sicherheit. Das Unternehmen in Lünen entwickelt und produziert Sicherungen für unterschiedliche Geräte, Maschinen und Anlagen – von der Hochspannungssicherung für ein Umspannwerk bis zur Chip-Sicherung im Handy. Für ein optimales Kunden- und Projektmanagement sorgt dabei CAS genesisWorld.

Wünsche der Kunden genau kennen

Intensive Kundenbeziehungen gehören für viele der rund 350 SIBA-Mitarbeiterinnen und -Mitarbeiter zum täglichen Geschäft. Die Sicherungen des Unternehmens sind oft Spezialanfertigungen. „Für uns ist entscheidend, die Wünsche unserer Kunden genau zu kennen und Projekte zuverlässig zu steuern“, erklärt Karl Bieselt, IT-Anwendungsbetreuer bei SIBA. In der Vergangenheit hatten sich die einzelnen Abteilungen beim Datenmanagement mit unterschiedlichen Lösungen beholfen, etwa mit Excel-Tabellen und einem separaten Adressprogramm. Die Außendienstmitarbeiter wiederum nutzten ihre eigenen individuellen Systeme. „Es war schwierig, einen Gesamtüberblick zu behalten und Daten zusammenzuführen“, berichtet Bieselt.

Mit großen Schritten voran

Eine neue Lösung sollte vor allem in der Projektsteuerung für Einheitlichkeit sorgen. „Die Frage war: Machen wir gleich einen größeren Schritt und entscheiden uns für ein CRM, dass das Projektmanagement abdeckt und darüber hinaus weitere Vorteile bietet?“ Damit alle Bereiche mit Kundenkontakt – Entwicklung, Technik und Vertrieb – die Möglichkeit haben, abteilungsübergreifend und einheitlich zusammenzuarbeiten, fiel letztendlich die Wahl auf eine integrierte Lösung.



Sicherungen | Fuses

Branche

Elektronik

Ziele/Anforderungen

- Professionelles Kundenmanagement
- Bündelung/Sicherung des Unternehmenswissen: Wünsche der Kunden konkret kennen
- Einheitliche Projektsteuerung
- Mobiler Einsatz
- Integration ERP-System
- Reporting

Nutzen und Vorteile

- Zielgerichtete, kundenspezifische Ansprache durch 360° Rundumsicht auf Termine, Aufgaben, Notizen, Verkaufschancen, Beschwerden, Aufträge, Lieferscheine und Projekte an jedem Arbeitsplatz auch mobil
- Effiziente, abteilungsübergreifende Zusammenarbeit und schnelle Einarbeitung/Urlaubsübergaben, da alle relevanten Kunden-/Projektdateien aktuell verfügbar sind
- Schlankere und einheitliche Prozesse mit Automatisierung bzw. digitalem Informationsmanagement dank individuellen Cockpits und Dashboards
- Gute Funktionalität mit einfachen und intuitiven Anpassungsmöglichkeiten
- Verbesserung des Kundenservice bei Messen mit kurzen Reaktionszeiten dank mobilem Einsatz
- Fundierte Entscheidungs- und Planungsgrundlagen durch systematische Reports



Alles über eine Oberfläche

Das Projektteam prüfte drei CRM-Lösungen. Überzeugen konnte CAS genesisWorld: Durch die Integration mit dem bei SIBA eingesetzten ERP Infor COM können die Mitarbeiter direkt über eine Benutzeroberfläche kommunizieren.



» Die gute Funktionalität von CAS genesisWorld und die nahtlose Integration des ERP-Systems hat uns begeistert. «

Karl Bieselt, IT-Betreuer SIBA GmbH

Alles über eine Oberfläche

„Die gute Funktionalität hat uns begeistert“, betont Karl Bieselt. „Navigatoren und Cockpits können in CAS genesisWorld einfach und intuitiv angepasst werden. „Ich kann mir Felder für meine persönliche Ansicht erstellen, Verknüpfungen herstellen und Projektpläne aufbauen. Das schafft eine gute Übersichtlichkeit.“ Die Implementierung erfolgte durch den CAS-Partner aptus IT GmbH. „Eine spezielle Schnittstelle, aConnect, sorgt für ein funktionierendes Zusammenspiel von CRM und ERP“, erklärt aptus-Mitarbeiter René Jensen. Adressen werden bidirektional abgeglichen und Belege, Statistikwerte, Artikel und Preise in CAS genesisWorld übernommen, ebenso Daten aus der Finanzbuchhaltungssoftware Varial/IGF. So werden im CRM beispielsweise offene Posten angezeigt.

CAS genesisWorld

Projektdaten

- CAS genesisWorld
- Schnittstelle zu ERP Infor COM

Kunde

- SIBA GmbH, www.siba.de
- Entwickelt und produziert Sicherungen für unterschiedliche Geräte, Maschinen und Anlagen
- Weltweiter Vertrieb, Made in Germany
- Gründung: 1946
- 350 Mitarbeiter/-innen

Projektpartner

aptus IT GmbH. www.aptus.de

CAS genesisWorld

- Professionelles Kundenmanagement
- Unterstützt interne Prozesse, steigert Effizienz
- Speziell für die Bedürfnisse des Mittelstands
- Flexibel, integrierbar und erweiterbar
- Etabliertes, mehrfach ausgezeichnetes Produkt
- Über 200 CRM-Spezialisten unterstützen vor Ort
- Bei mehr als 30.000 Unternehmen erfolgreich im Einsatz

Fazit: Projekte optimal im Blick

Die CRM/XRM-Lösung ermöglicht allem voran ein sicheres Projektmanagement. Mit dem integrierten Report-Client lassen sich Projekte einfach und, wie Bieselt betont, einheitlich planen und auswerten. „Jeder sieht die gleiche Statistik auf der gleichen Datengrundlage. Das macht Berichte sehr zuverlässig.“ Als weiteren Vorteil nennt Bieselt, dass alles Wichtige nun einheitlich in der digitalen Kundenakte und beim jeweiligen Projekt gebündelt ist. Die Lösung bietet eine 360° Rundumsicht auf Termine, Aufgaben, Notizen, Verkaufschancen, Beschwerden, Aufträge, Lieferscheine und Projekte. „Wenn ein Anruf kommt, sehe ich sofort, um wen es sich handelt und kann den Anrufer direkt mit Namen begrüßen. Das macht Eindruck bei den Kunden.“ Per Web-Client haben die Außendienstmitarbeiter bei Terminen alle wichtigen Informationen mobil verfügbar. „Die CRM/XRM-Lösung lohnt sich schon alleine wegen der verbesserten Zusammenarbeit mit den Kunden“, so Bieselt.



Um den Kundenservice bei Messen weiter zu verbessern, setzt die SIBA GmbH CAS genesisWorld zusätzlich zum Windows-Client künftig auch über die mobile App ein. Wenn ein Mitarbeiter vor Ort einen Messebericht erstellt, sendet die Lösung eine Benachrichtigung an den zuständigen Kollegen im Büro. Dieser bearbeitet ab sofort jegliche Anfragen ohne Zeitverlust. Bereits am Tag nach seinem Messebesuch erhalten Interessenten so eine Rückmeldung.



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

Jetzt informieren



Wir beraten Sie gerne zum Thema
CRM/XRM in der Elektronikbranche.

Telefon: +49 721 9638-188

E-Mail: CASgenesisWorld@cas.de

www.cas-mittelstand.de



CAS Software AG
CAS-Weg 1 - 5
76131 Karlsruhe

