

Anwenderbericht

HIWIN®

Motion Control & Systems

» Bewegung ist unsere Leidenschaft.
Mit CAS genesisWorld überzeugen wir
durch Kundennähe, Service, innovatives
Handeln und Qualität «

Werner Mäurer, Geschäftsführer der HIWIN GmbH

CAS genesisWorld
xRM und CRM für den Mittelstand



Bewegend

in jeder Beziehung

Auf dem Weg zum führenden Hersteller für Lineartechnik stehen bei HIWIN die Zeichen auf Wachstum: Im europäischen Hauptsitz in Offenburg entsteht gerade eine neue Produktionshalle und ein neues Bürogebäude. Auch in den Wachstumszielen ist die Expansion klar verankert: 2015 soll der Konzernumsatz um 20 % auf über 500 Mio € wachsen. Die Marktchancen sind gut: Im Maschinen- und Anlagenbau haben sich die Produktionszyklen halbiert. Mit den schnellsten Lieferzeiten macht das die Produkte aus dem Hause HIWIN noch gefragter: Ob Profilschienenführungen, Kugelgewindetriebe, Linearmotoren oder Positioniersysteme – im Maschinenbau sind individuell gefertigte Bewegungssysteme essentiell.



» Auf dem Weg zum führenden Hersteller für Lineartechnik vertrauen wir auf die beste CRM-Software auf dem deutschen Markt, CAS genesisWorld. «

Werner Mäurer, Geschäftsführer der HIWIN GmbH

In den Kunden hineindenken

„Es gibt Firmen, die ohne CRM-Software arbeiten. Unseren Ansprüchen und Zielen genügt das nicht“, sagt Werner Mäurer, Geschäftsführer der HIWIN GmbH und fügt hinzu: „Wir denken uns in unsere Kunden hinein, lernen deren Sprache, verstehen ihre Gedanken. Deswegen arbeiten wir mit der besten CRM-Software auf dem deutschen Markt. Die umfassenden Standard-Funktionen und die reibungslos implementierten Anpassungen suchen ihresgleichen. Unser enormes Datenvolumen wird durch ausgeklügelte Archivierungsstrategien schlank gehalten.“ Sie ermöglichen den Mitarbeitern im Innen- und Außendienst schnellen Zugriff über lokale PCs und mobile Applikationen.

Routiniertes Zusammenspiel

Um sämtliche Prozesse in kundenzentrierte Bahnen

HIWIN®

Motion Control & Systems

Branche

Maschinen- und Anlagenbau

Ziele/Anforderungen

- Kundenzentrierte, ganzheitliche und gut funktionierende digitale Abläufe
- Zentrales System für gesamten Kundenkontakt und Produkt-Fertigungen
- Schneller, einfacher Austausch zwischen Innen- und Außendienst
- Optimale und gleiche Informations- und Wissensbasis für alle Beteiligten
- Verständliche und anwenderfreundliche Lösung flexibel anpassbar

Nutzen und Vorteile

- Langfristige gute Beziehungen
- Einfache, schnelle Besuchsberichte
- Individuelle Angebote, Bestell- und Lieferscheine auf Knopfdruck
- Digitale Auftragsmappe spart Platz, Zeit und rund 100.000 EUR pro Jahr
- Gut funktionierende Abläufe sind unverzichtbare Basis für unsere Expansion
- Ausgeklügelte Archivierungsstrategie hält enormes Datenvolumen schlank

zu lenken, nutzt das Unternehmen seit über 10 Jahren CAS genesisWorld. Die gegenwärtige Expansion zeigt, wie wertvoll bereits etablierte und gut funktionierende Prozesse sind: „An erster Stelle steht der Austausch zwischen Innen- und Außendienst“, sagt Schreiber, Leiter IT/Controlling. Während rund 50 Mitarbeiter die Kunden vor Ort betreuen, arbeiten die 200 Kollegen am Offenburg Hauptsitz für Europa auf der gleichen Informations- und Wissensbasis.



» Die digitale Ablage auf Knopfdruck spart uns jährlich um die 100.000 Euro. «

Matthias Schreiber, Leiter IT/Controlling

Im Außeneinsatz

Die Vertriebsmitarbeiter im Außendienst reden nicht nur mit dem Kunden, sie sprechen anschließend auch mit ihrem Smartphone. Über die CAS genesisWorld Mobile-App diktieren sie den Besuchsbericht einfach ihrem iPhone. Der gesprochene Text wird automatisch als geschriebene Notiz zum Besuchstermin abgespeichert und in der Kundenakte verknüpft. „In der Praxis geht das richtig flott“, berichtet Mathias Schreiber.

Hand in Hand individuelle Angebote

Der Innendienst erhält so automatisch alle notwendigen Informationen, die für die weitere Betreuung des Kunden gebraucht werden: Über die Textbausteinverwaltung von CAS genesisWorld erstellen sie das individuelle Angebot für den Kunden, generieren Bestell- und Lieferscheine. Auf diese Weise wird der Verkauf von jährlich rund 10.000 individuell gefertigten Bewegungssystemen angebahnt.

Intelligent vernetzt

Das professionelle Kundenmanagement hört bei HIWIN nicht mit der Rechnungsstellung auf. Bei Serviceanfragen und im Falle einer Reklamation setzt der Hersteller auf CRM-Unterstützung durch das Modul Helpdesk. „Das schafft Transparenz bei der Prüfung, Problemlösung und Dokumentation“, berichtet Schreiber aus der Praxis. „Die Kundenakte hilft selbst viele Jahre später, alle Infos griffbereit zu haben und ersetzt in vielen Bereichen sogar ein DMS“.

Mehr Wert – aber weniger Kosten

Mit der Einführung der digitalen Auftragsmappe konnte die papiergebundene Ablage und viel Zeit eingespart werden. „Die digitale Ablage auf Knopfdruck spart uns jährlich um die 100.000 €. Sie macht Platz und schafft Ressourcen für die Betreuung unserer Kunden und andere wichtige Investitionen“, errechnet der Leiter IT/Controlling.

CAS genesisWorld

Projektdaten

- CAS genesisWorld an rund 180 Arbeitsplätzen
- Module: Helpdesk, Geomarketing, Report, Form & Database Designer
- Mobile Daten auf dem Smartphone

Kunde

- HIWIN GmbH, Offenburg
www.hiwin.de
- Führender Hersteller für Lineartechnik
- 1995 gegründet
- 250 Mitarbeiter

Projektpartner

- aptus IT GmbH, Backnang, 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 20.000 Unternehmen erfolgreich im Einsatz

Gewusst wie: Analytisches CRM

Aktuell befinden sich rund 78.000 Kundenkontakte, ca. 100.000 Produkt-Fertigungen und über 16 Millionen verknüpfte Daten in der Datenbank. „All dies zu verwalten, geht nur mit einer verständlichen und anwenderfreundlichen Lösung“, ist Schreiber überzeugt. Die Verknüpfungen und das ausgeklügelte Rechtekonzept ermöglichen es, von den unterschiedlichsten Ausgangspunkten auf die passenden Daten zuzugreifen und auch mobil just in time auf dem neuesten Stand zu sein - ohne die Daten-sicherheit außer Acht zu lassen.

Effektive Grundlagen

Eines hat man bei HIWIN gelernt: Ein CRM-System ersetzt niemals den Kundenkontakt, vielmehr vereinfacht es die Kontaktaufnahme und -pflege und schafft die Grundlage für langfristige Beziehungen. Schreiber erfährt von seinen Kollegen: „Für unsere Mitarbeiter ist CAS genesisWorld wichtiger als ERP, weil das ganze Unternehmen damit arbeitet und der gesamte Kundenkontakt darauf basiert – von der Geschäftsführung, Konstruktionsabteilung über die Fertigung bis zum Service.“
Wissen, das man teilt, vermehrt sich

Maßgeblich für die Akzeptanz ist die interne Schulung neuer Kollegen durch Mitarbeiter aus dem eigenen Haus und ein klares Bekenntnis der Geschäftsleitung. Sehr hilfreich ist auch die vom Key-User editierbare Mouseover Feldhilfe – ein weiteres Alleinstellungsmerkmal von CAS genesisWorld. „Damit konnte unser Schulungsaufwand um zwei Drittel verkürzt werden. Gleichzeitig hat sich die Anzahl fehlerhafter Eingaben halbiert“, bilanziert Schreiber.



Das sagen weitere Kunden:

www.cas-mittelstand.de/referenzen/kundenstimmen.html

Jetzt informieren



So entsteht Zukunft

Das Beispiel der HIWIN GmbH zeigt: Expansion ist nicht nur eine Frage der Bewegung – sondern auch der Richtung. „Es kommt darauf an, die beste Lösung für den Kunden zu finden und zu entwickeln“, sagt Geschäftsführer Mäurer. „Ein erfolgsorientiertes Unternehmen muss heute von Beginn an auf ganzheitliche, gut funktionierende, digitale Abläufe achten. Eine CRM-Lösung wie CAS genesisWorld vernetzt und bringt zusammen, ist aber auch flexibel genug, um Arbeitsabläufe den neuesten Anforderungen anzupassen. Unser CRM bringt Bewegung in jede Beziehung.“

Wir beraten Sie gerne zum Thema CRM im Maschinen- und Anlagenbau.

Telefon: +49 721 9638-188

E-Mail: CASgenesisWorld@cas.de

www.cas-mittelstand.de



CAS Software AG
CAS-Weg 1 - 5
76131 Karlsruhe

