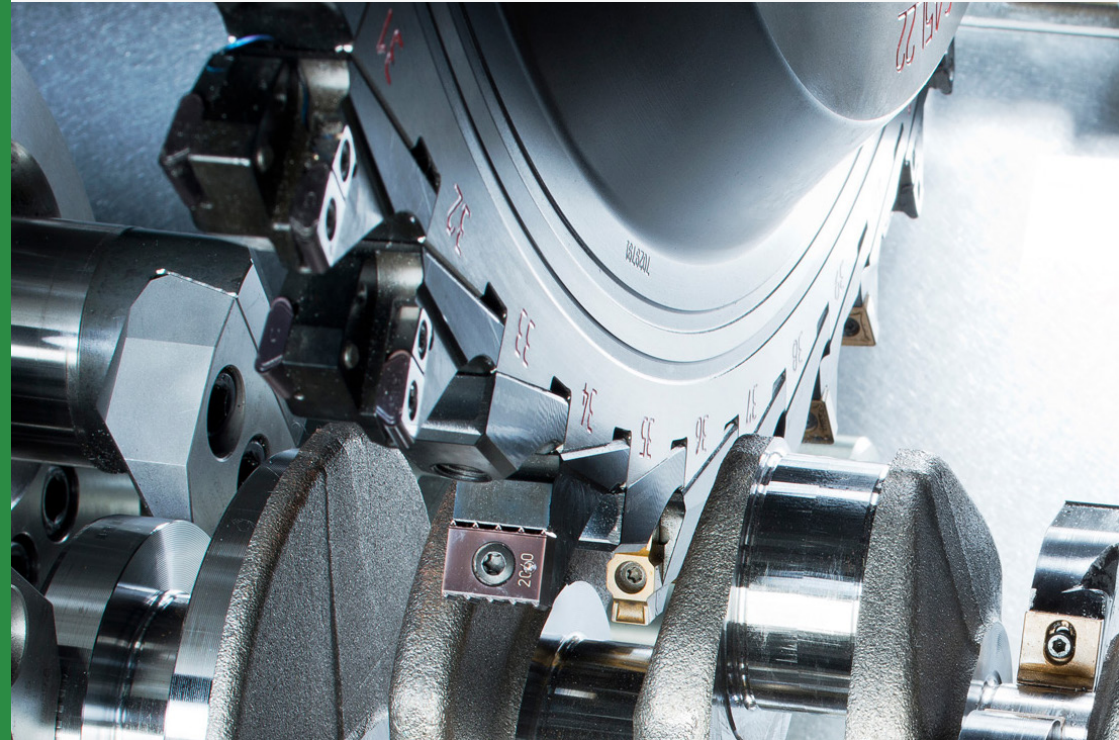


FFG Europe & Americas

PisaSales CRM Case Study



” Dank der passgenauen Abbildung unserer Vertriebs- und Serviceprozesse sowie der tiefen Integration in unsere gewachsene IT-Landschaft ist die Einführung des PisaSales CRM die absolut richtige Entscheidung für die digitale Zukunft der FFG-Gruppe.

Dominika Prośniak, IT Business Analyst CRM







© MAG IAS GmbH

FFG Europe

Die 1979 in Taiwan gegründete FFG-Gruppe entwickelte sich mit Marken wie Leadwell und Feeler innerhalb kurzer Zeit zum größten Werkzeugmaschinenhersteller des Landes. Heute ist FFG mit über 80 Firmen in den Geschäftsbereichen Werkzeugmaschinenbau, Leiterplattentechnologie, Industrierausrüstung und Umwelttechnik aktiv.

Die FFG Europe & Americas Gruppe vereint führende deutsche, italienische und schweizerische Traditionsmarken im Werkzeugmaschinenbau wie beispielsweise VDF Boehringer, Hessapp, Pfiffner, Jobs oder MAG. Mit seinen Marken bietet die Gruppe ein herausragendes Portfolio an Dreh-, Fräs-, Schleif- und Verzahnmaschinen und eine einzigartige Know-how-Basis. Bis heute gelten die Traditionsmarken als zuverlässige und innovative Ausrüster für die Automobil- und Nutzfahrzeugindustrie, die Luft- und Raumfahrt, den Maschinenbau, die Metallverarbeitung, die Schienenverkehrstechnik, die Energietechnik und die Schwerindustrie.

Top-Features

-  Branche Maschinenbau
-  Unternehmensgröße
2.500 Mitarbeiter
-  Portfolio
Werkzeugmaschinen
-  Zentrale
Eislingen/Fils

VDF BOEHRINGER

HESSAPP

IMPS

JOBS

MAG

meccanodora

MODUL

MORARA

Pfiffner

RAMBRUDI

SACKMAN

SIGMA

SMS

TACHELLA

WITZIG & FRANK



Weitere Informationen unter:
www.ffg-ea.com



Einführung: 2018
Nutzungsmodell: Kauflösung
des PisaSales CRM
Datenbank: Microsoft SQL
Mobile Nutzung: Smartphones,
Tablets & Notebooks
Einsatzschwerpunkte: Vertrieb
& Kundenservice



Entscheidungsgründe für das PisaSales CRM

- langjährige Branchenkompetenz im Maschinen- und Anlagenbau
- umfassende Unterstützung der Vertriebs- und Serviceprozesse
- flexible und robuste ERP-Schnittstellen
- attraktive und einfache Benutzeroberfläche
- Abbildung der installierten Basis bzw. Maschinen im CRM
- Sicherheit und Zukunftsfähigkeit des CRM-Systems
- mobile CRM-Lösungen für Smartphones und Tablets mit Offline-Fähigkeit
- Komfort-Funktionen für den Außendienst - z.B. Besuchsberichte oder Zeiterfassung
- Mehrmandantenfähigkeit und Mehrsprachigkeit
- Datenschutz-Konformität
- Vertrauen in den seit über 30 Jahren erfahrenen, mittelständischen deutschen Anbieter der gleichzeitig Hersteller der Software ist



„Before“ – Herausforderungen & Chancen

Im nach wie vor äußerst herausfordernden Marktumfeld des globalen Werkzeugmaschinenbaus hat FFG Europe & Americas die Bedeutung und das Potential von CRM erkannt, um in Zukunft noch stärker auf die Kundenbedürfnisse in den Zielbranchen eingehen zu können.

Wesentliche Zielstellung des CRM-Projektes bei FFG ist es, allen Mitarbeitern eine 360°-Sicht in Echtzeit auf alle Kunden, Leads, Interessenten, Mitbewerber und installierte Maschinen zu ermöglichen. Für schnelleres Agieren und maximale Transparenz sollen alle Kernprozesse aus

Das CRM-Projekt bei FFG

Die wichtigsten Fakten auf einen Blick

den Bereichen Vertrieb und Kundenservice in einer zentralen und konsistenten Unternehmenslösung abgebildet werden. Von

hoher Priorität ist auch die Anforderung, bei Bedarf Daten aus der Kontaktverwaltung an verschiedenste ERP-Systeme zu übertragen.



„After“ – Ergebnisse mit Mehrwert

- umfassende Abbildung aller FFG-Vertriebsprozesse im CRM
- Anbindung internationaler Standorte und Einbindung externer Servicetechniker
- durchgehende Kalkulation im Vertrieb von der Opportunity bis zum Auftrag mit eigener konzernübergreifender Produkttypenliste
- Auswertungen und Forecasts
- komplexe Nutzung des Ticketmanagements im Kundenservice mit Einbeziehung von Historiendaten aus diversen Altsystemen
- Erstellung und Verfolgung von Serviceangeboten sowie Service-Aufträgen
- Unterstützung bei der Service-Einsatzplanung
- via Tablet-App erfassen Servicetechniker bequem und ohne Papierkram ihre Arbeitszeiten und melden Serviceeinsätze zurück
- integriertes Wartungsmanagement und Reparaturabwicklung
- optimierte und transparente Prozessabläufe
- Nutzung von digitalen Besuchsberichten bzw. Fragebögen auf Messen
- enge Verzahnung von Innen- und Außendienst

Das CRM-Projekt bei FFG

Integrationen & Customizing



Integrationen

ERP: SAP

- schwerpunktmäßiger Datenaustausch von Kontakt-Stammdaten, Angeboten und Aufträgen
- Anbindung weiterer ERP-Systeme, u.a. von LYRA und proALPHA wird folgen

E-Mail-Programm: Microsoft Outlook

Telefonanlage: ja, angebunden

Konfigurator: camos Configurator, LEEGOO BUILDER

Weitere Gekoppelte Systeme: ID.prove, LDAP



Customizing

- Kontaktmanagement mit Schnittstelle zu verschiedenen ERP-Systemen
- Prozesse in Vertrieb und Service
- Mehrwährungsfähigkeit



250+

Kunden

in **50+**

Ländern im Einsatz

145+

Mitarbeiter

30+

Jahre Innovation

Der JustRelate-Vorteil

- Mehr als 145 hochqualifizierte Experten
- Tiefes Verständnis von Marketing, Vertrieb und Service
- Pioniere des Internets und Webs
- 250+ aktive Unternehmenskunden
- 100.000+ aktive Nutzer
- Einsatz modernster Technik
- Innovatives Full-Service-Stack
- Agile Umsetzung von Projekten
- Im Herzen Europas zu Hause, weltweit genutzt

Kontakt

Martina Eiden

Business Development

+49 30 747993 8

martina.eiden@justrelate.com



JustRelate Group GmbH, Kitzingstraße 15, 12277 Berlin, Deutschland
+49 30 747 993 0
info@justrelate.com