PisaSales

Haimer GmbH

PisaSales CRM Case Study

> HAIMER sieht in der Digitalisierung und der intelligenten Vernetzung von Maschinen und Prozessen einen der wichtigsten Erfolgsfaktoren der Zukunft. Produktseitig bieten wir unseren Kunden bereits eine komplette Datendurchgängigkeit an. Als Systemanbieter können wir alle Produkte rund um die Werkzeugmaschine bereitstellen — inklusive dem Datentransfer und dem bidirektionalen Datenaustausch an Werkzeugmaschinen oder Programmiersystemen. Aber auch in unserem Kundendatenmanagement und in der kontinuierlichen Verbesserung unserer kundenzentrierten Prozesse setzen wir voll auf digitale Technologien. So zieht die Digitalisierung nicht nur in der Produktion ein, sondern auch in Vertrieb,Marketing und Service. Hier ist das PisaSales CRM der zentrale Baustein.

Christian Hörold, Projektleiter CRM

© Haimer GmbH

HAIMER

HAIMER ist ein familiengeführtes, mittelständisches Unternehmen im bayerischen Igenhausen bei Augsburg. Der Mittelständler entwickelt, fertigt und vertreibt innovative, hochpräzise Produkte für die Metallzerspanung u.a. für die Branchen Automobil, Luft- und Raumfahrt, Energie, Schienenverkehr und Allgemeiner Maschinenbau.

Zum Produktprogramm zählen neben verschiedensten Werkzeugaufnahmen in allen gängigen Schnittstellen und Längen, Schneidwerkzeugen aus Vollhartmetall, Maschinen im Bereich der Schrumpf- und Auswuchttechnik sowie 3D-Messgeräten aber auch Werkzeugvoreinstellgeräte. Von den rund 800 Mitarbeitern weltweit arbeiten ca. 500 am Fertigungsstandort in Igenhausen mit modernstem Maschinenpark und sehr hohem Automatisierungsgrad bei großer Fertigungstiefe.

Weitere Informationen unter:
www.haimer.de

Top-Features

Branche Maschinenbau

Unternehmensgröße
800 Mitarbeiter

Niederlassungen 17

Hauptsitz
Igenhausen / Augsburg

Einführung: 2020
Nutzungsmodell: Kauflösung des PisaSales CRM
Datenbank: Microsoft SQL
Mobile Nutzung: Desktop-PCs, Tablets, Handys & Notebooks
Einsatzschwerpunkte: Vertrieb, Marketing, Service

Entscheidungsgründe für das PisaSales CRM

- beste funktionale Abdeckung über alle Bereiche (Marketing, Vertrieb und Service)
- hohe Flexibilität und sehr gute Zukunftsfähigkeit der Software
- ausgereifte und auf dem Markt einzigartige Apps für mobile Endgeräte (hier Tablet, Handy)
- Ausrichtung auf den internationalen Einsatz bereits “build in”
- umfassende Customizing-Fähigkeit des Systems
- Anpassbarkeit an die bestehende IT-Landschaft

„Before“ – Herausforderungen & Chancen

- die Bereiche Marketing, Vertrieb und Service sollten mit einem zentralen Softwaresystem ausgestattet werden, um so die dort angesiedelten Prozesse zu digitalisieren
- bisher war keine Prozessdurchgängigkeit in den kundennahen Abteilungen gegeben, dies sollte durch eine gemeinsame Arbeitsplattform geändert werden
- insbesondere die Kommunikation zwischen Innendienst und Aussendienst sollte durch ein neues Kommunikationsmedium deutlich verbessert werden

Das CRM-Projekt bei VDM Metals
Die wichtigsten Fakten auf einen Blick

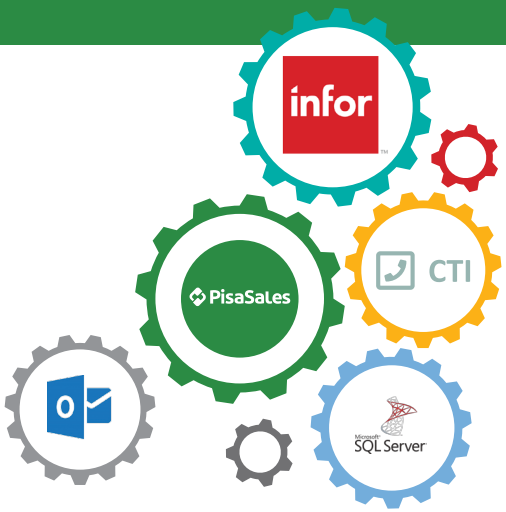
„After“ – Ergebnisse mit Mehrwert

- Stand 2020 arbeiten ca. 310 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit dem System
- das PisaSales CMR wird aus Deutschland, Frankreich, Großbritanien, Italien, Spanien, Niederlande, Polen, Tschechien, Türkei, USA, China, Japan und anderen Ländern genutzt
- damit wird die Zusammenarbeit und Kommunikation nicht nur abteilungsübergreifendsondern auch standortübergreifend erheblich verbessert
- der Aussendienst nutzt im hohem Ausmaß die Tablet-App und ist somit auch von unterwegs aus auskunfts- und arbeitsfähig — auch wenn mal kein Internet verfügbar ist
- nicht nur vertriebliche Besuchsberichte, auch Messegespräche werden vor Ort erfasst und zur Weiterbearbeitung und Auswertung in die Standorte übermittelt
- Dank tiefer Integration in die bestehende IT-Sytemlandschaft werden Informationsflüsse nicht unterbrochen und der Wechsel zwischen Applikationen entfällt

Das CRM-Projekt bei HAIMER
Integrationen & Customizing

Integrationen

ERP: Infor LN
E-Mail-Programm: Outlook Exchange
Telefonanlage: Siemens HiPath



Customizing

- Anpassung des Zugriffskonzepts, so dass Außendienstmitarbeiter nur ihre eigenen Daten sehen können
- Vorbelegung von kundenspezifischen Daten in Besuchsberichten, so dass bereits erfasste Informationen nicht neu erfasst werden müssen. Dabei handelt es sich um Maschinenparkdaten, welche zusätzlich an den Unternehmen hinterlegt und durch das Ausfüllen von Besuchsberichten mit den entsprechen den Informationen automatisch befüllt werden.
- Weitere Felder für die Erfassung von Kontaktnamen in lokalen Schriftzeichen (koreanisch, japanisch, chinesich), damit Mitarbeiter aus den entsprechenden Niederlassungen ihre eigenen Kontakte zusätzlich auch in nicht lateinischen Schriftzeichen verwalten können

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

Version 1, Nummer: D-20-226489