

cobra® Anwenderbericht

OTC DAIHEN EUROPE GmbH

Die OTC DAIHEN EUROPE GmbH gehört zur DAIHEN Corporation, einem der weltgrößten Hersteller von Robotern, Lichtbogenschweiß- und Schneidmaschinen sowie Komponenten für die Automatisierung der Schweißtechnik und des Materialhandlings. Die Europazentrale OTC DAIHEN EUROPE GmbH aus Mönchengladbach wurde 1982 gegründet. Hier dreht sich alles um Planung und Bau von Roboteranlagen und schlüsselfertigen Automatisierungslösungen sowie um Demonstrationen bzw. Versuchsreihen für Schweiß- und Handlingprozesse mit Robotern und Schweißmaschinen. Sämtliche Vertriebs- und Service-Dienstleistungen für das gesamte europäische Handelsnetz laufen hier zusammen. Professionelle Unterstützung fand die Firma in cobra CRM PLUS sowie cobra Mobile CRM.



Wichtige Neuerungen

Das 55 Mitarbeiter umfassende Unternehmen entschied sich 2009 für die Anschaffung eines CRM-Systems, um das Kundenmanagement zu verbessern. Der cobra Solution Partner exe aus Mönchengladbach betreute bereits die Verwaltung des Warenwirtschaftssystems WinLine für OTC und wurde daher gebeten, eine geeignete CRM-Lösung vorzustellen. Nach der Präsentation war man überzeugt: cobra CRM PLUS in Verbindung mit cobra Mobile CRM für den Außendienst waren ideal geeignet. Natürlich sollte eine direkte Verbindung zu WinLine bestehen, um die Adressdaten nicht doppelt pflegen zu müssen, sowie die Belege bequem über cobra abrufen zu können.

Zuvor hatte OTC ausschließlich mit Excel-Listen gearbeitet. Im Laufe der Zeit kam dabei eine nicht unwesentliche Zahl an Dateien zusammen, wodurch eine Übersicht über die Daten kaum noch möglich war. Denn vieles wurde in verschiedenen Tabellen gepflegt, da stets nur ein Mitarbeiter zeitgleich auf die Tabelle zugreifen und sie bearbeiten konnte.

Alle diese Informationen sollten nun aus den Listen in die CRM-Software übertragen werden und dort zentral allen Mitarbeitern zur Verfügung stehen. Die exe GmbH installierte cobra CRM PLUS, passte die Oberfläche an die Vorstellungen der Mitarbeiter des Unternehmens an und übertrug die von Dubletten bereinigten Daten aus den Excel-Listen in das System. Gleichzeitig wurde das Team von OTC eingehend in der neuen Lösung geschult, um diese schnell gewinnbringend einsetzen zu können. „Wir waren begeistert, wie einfach man jetzt Informationen zum Kunden finden konnte und wie übersichtlich alles abgelegt war“, freut sich Achim Herrmann, technischer Direktor bei OTC. Dank der Schnittstelle zur Finanzbuchhaltungs-Software WinLine sind alle Belege der WinLine wie Aufträge, Rechnungen, Listen etc. in cobra direkt vom entsprechenden Datensatz aufrufbar. Jeder Mitarbeiter hat alle nötigen Informationen schnell bei der Hand, die Suche in einem zweiten Programm entfällt – das spart Zeit.

“Durch die Nutzung von cobra konnten wir unsere Datenqualität noch einmal steigern. Im System sind nun alle unsere Informationen zentral und übersichtlich abgelegt. So können wir viel genauer Auskunft über den Stand der Dinge geben und unseren Kunden schneller und besser helfen.“

Achim Herrmann
Technischer Direktor
OTC DAIHEN EUROPE GmbH

Im Überblick

Die OTC DAIHEN EUROPE GmbH gehört zur DAIHEN Corporation, einem der weltgrößten Hersteller von Robotern, Lichtbogenschweiß- und Schneidmaschinen sowie Komponenten für die Automatisierung der Schweißtechnik und des Materialhandlings. Besonders im Außendienst und im Kundenservice setzt das Unternehmen auf die Unterstützung durch cobra CRM PLUS.

Eingesetzte Lösung

- cobra CRM PLUS
- cobra Mobile CRM

Anzahl Anwender

- 27

Nutzung

Adressmanagement, Service, Außendienst



Nun liegen bei Rückfragen eines Kunden sämtliche Informationen sofort vor, der Einzelne muss sich diese nicht erst über mehrere Excel-Listen zusammensuchen oder zahlreiche Kollegen fragen.

Zentrales Arbeiten wird möglich

Die Adress- und Kontaktdatenpflege sind zentrale Elemente der Arbeit. So können die Mitarbeiter alle Kundeninformationen und Leads zentral in ihrer Datenbank ablegen und für alle anderen zugänglich machen. Änderungen sind einfach und ohne Schwierigkeiten vorgenommen und sofort für alle sichtbar. Dank der Kontakthistorie ist zudem direkt ersichtlich, welcher Mitarbeiter von OTC bereits mit dem Kunden über ein bestimmtes Thema gesprochen hat.

So weiß man, ob dieser auf dem aktuellen Stand ist und die letzten Informationen erhalten hat. Auch lässt sich in der Kontakthistorie ohne Aufwand herauslesen, ob ein Servicefall vorlag und falls ja, ob hier noch offene Fragen sind.

Kategorisieren lassen sich die Adressen mittels Stichwörter. Diese können die Mitarbeiter individuell anlegen und an die entsprechenden Datensätze vergeben und erlauben eine schnelle und geordnete Einteilung. Möchte man z.B. eine Information zu einem bestimmten Gerät an die entsprechenden Kunden versenden, lassen sie sich ohne großen Aufwand selektieren.

Um den Service zu automatisieren, werden Servicefälle jetzt über separate Tabellen mit den Vorgängen angezeigt. So können die Mitarbeiter schnell einsehen, welche offenen Fälle noch zu bearbeiten sind und wie oft ein Gerät bereits in der Reparatur war. „So können wir natürlich viel genauer Auskunft über den Stand der Dinge geben und unseren Kunden viel besser helfen“, weiß Herr Herrmann.

Auch im Außendienst stets informiert

Für die Mitarbeiter im Außendienst stehen die Informationen dank cobra Mobile CRM auch unterwegs zur Verfügung. So können sämtliche Servicefälle auch unterwegs abgerufen und direkt bearbeitet werden. Auch neue Fälle kann der Techniker problemlos erfassen und für den Innendienst bereitstellen. Darüber hinaus können die Mitarbeiter Kunden so deutlich detaillierter über Aktuelles informieren.

Blick in die Zukunft

„Wir sind mehr als zufrieden mit unserer cobra Lösung“, verrät Herrmann. „Alles liegt geordnet in der Datenbank und zwar dort, wo es sein sollte. So finden alle die nötigen Informationen schnell und ohne viel Aufwand.“ Die OTC DAIHEN GmbH plant, in Zukunft cobra noch umfassender zu nutzen und dadurch in weiteren Bereichen eine Arbeitserleichterung zu erreichen.

cobra erfolgreich im Einsatz bei:



OTC DAIHEN EUROPE GmbH

OTC DAIHEN EUROPE GmbH

Krefelder Str. 675-677
41066 Mönchengladbach
info@otc-daihen.de
www.otc-daihen.de

Betreuer cobra Partner:

