



VERTRIEB UND SERVICE AUF BASIS VON PLATTFORMEN

Angebot für Industrie -

Customer Relation Plattformen im Mittelstand

ZUSAMMENFASSUNG

Der Wandel in der Kundenansprache und -interaktion durch den Vertrieb und das Marketing erfordert eine Konsequenz auf die Zielgruppe ausgerichtete Interaktion während der gesamten Kundenreise („Customer Journey“). Mit Customer Relation Management (CRM und xRM) Lösungen für den Mittelstand können Unternehmen die für den Unternehmenserfolg relevanten Informationen an einer zentralen Stelle bündeln und dieses Wissen gewinnbringend einsetzen.

AUSGANGSSITUATION

Nachhaltiger Erfolg hängt mittlerweile von der Fähigkeit des Zuschneidens von Angeboten auf die Bedürfnisse der Zielgruppe und der ganzheitlichen Ausrichtung auf den Kunden ab. Wichtige Informationen sind oft in unterschiedlichen Systemen im Unternehmen verteilt und nicht auf einer digitalen Plattform zentral vorhanden. Das Kundenwissen ist meist in den Köpfen der Mitarbeiter. Die Erstellung von Angeboten mit komplexen und variantenreichen Produkten ist daher aufwändig und fehleranfällig. Kurzlebigkeit von Produkten und Dienstleistungen, kontinuierlich stattfindende Innovationsprozesse und ein starker Konkurrenzkampf erhöhen den Druck durch den Kunden.

PROJEKTBE SCHREIBUNG

Die Nutzung von CRM Systemen und Plattformen ermöglicht dezentrales Wissen zu vernetzen und an zentraler Stelle allen relevanten Stakeholdern zur Verfügung zu stellen. Die Informationen werden strukturiert der Benutzergruppe in einer Oberfläche bereitgestellt. Eine aktive Steuerung der Anwender und der automatisierten Prozesse wird erreicht. Maschinendaten reichern die CRM Plattform an, um umfassenden und optimierten Service anbieten zu können. KI Technologien unterstützend die individuellen Angebote und Services.

INDUSTRIE 4.0 – MERKMALE

CRM- und xRM-Systeme müssen als Plattform realisiert werden, um umfassend Kundwissen für personalisierte Angebote über das reine Mitarbeiterkenntnisse hinaus erzeugen zu können.



BETEILIGTE

HS PF



LÖSUNG

Die CRM Lösungen der CAS Software bieten durch digitale Assistenzen, integrierte künstlichen Intelligenz (KI) und Branchenspezialisierungen mit einem Fokus auf KMU, die durch eine Einführungsmethode realisiert sind, eine Lösung. Wichtig ist die einfache Anpassbarkeit durch den Kunden und offene Schnittstellen z.B. zur Anbindung von Maschineninformationen sowie ein Configure-Price-Quote-Modul. Kundendaten intelligent zu nutzen, um Vertriebssteuerung und Service noch kundenzentrierter aufzustellen ist das Ziel der Lösung. Durch die Automatisierung lässt sich die Datenqualität erhöhen und Vorschläge für weitere vertriebliche Schritte erzeugt. CRM- und xRM-Lösungen ermöglichen, dass der nächste Wartungstermin direkt von der betreffenden Maschine vorgeschlagen und über die zentrale Plattform gemeldet wird. Bei der Angebotserstellung, der Basis für die spätere Produktion und den Service, helfen im CRM-System integrierte Konfiguratoren die passenden Angebote ohne tieferes Experten-Wissen zu generieren.

KONTAKT

Marcus Bär
CAS Software AG
marcus.baer@cas.de

STANDARDISIERUNGSANSÄTZE

CRM- und xRM-Systeme benötigen Schnittstellen, um mit IT und OT, also mit allen Datenerzeugern im Unternehmen kommunizieren zu können. Die Verwaltungsschale kann hierfür Grundlage sein.