

Erfolgreicher Digitalisierungsprozess bei Plasmatreat mit Hilfe der Leaderfassungs-Lösung von snapADDY

Bei der Digitalisierung nicht nur auf die neue Technik und Software achten, sondern dabei auch den Kunden nicht aus dem Blick verlieren - das ist das Motto der Plasmatreat GmbH. Um die verfügbaren Informationen und Erfahrungen in hoher Qualität zu sammeln und dabei auch noch Zeit zu sparen wurde zur sauberen Erfassung von Kundengesprächen der snapADDY VisitReport eingeführt. Mit der innovativen Software können Kundengespräche und Messeberichte mit den dazugehörigen Kontaktdaten einfach und direkt in das CRM System der Plasmatreat GmbH importiert werden.

Digitalisierung mit den Kundenbedürfnissen im Blick

Die 1995 in Steinhagen bei Bielefeld gegründete Plasmatreat GmbH gilt als einer der führenden Hersteller und Anbieter von Plasmaanlagen und ist weltweit als Dienstleister in der Oberflächentechnik tätig. Über 220 Mitarbeiter an weltweit 34 Standorten begleiten Kunden aus nahezu allen fertigenden Industriebereichen.



1 Hauptsitz der Plasmatreat GmbH in Steinhagen

Für Plasmatreat bedeutet der Prozess der Digitalisierung mehr als technologische Investitionen: *„Es braucht eine neue Unternehmenskultur und einen klaren Kundenfokus. Denn die Digitalisierung bedeutet die Umstellung aller Prozesse – von der Entwicklung über den Vertrieb bis hin zum Service- auf WEB-basierte Medien.“*, so Christine Krenkel, Head of Marketing der Plasmatreat GmbH, im Gespräch mit snapADDY.

Hierbei will sich die Plasmatreat GmbH im Wesentlichen an den Kundenbedürfnissen orientieren und neben einer Qualitäts- und Effektivitätssteigerung auch die Flexibilität und Sicherheit erhöhen.

In diesem Rahmen hat man sich entschieden zunächst das CRM-Verfahren auf Basis von Salesforce zu intensivieren.

„Die wesentlichen Werte des Unternehmens bestehen darin, die Produktionsprozesse seiner Kunden zu verstehen und daraus die Anwendungsfälle für den Einsatz unserer Plasmatechnologie zu entwickeln, um so bestehende Verfahren im Produktionsprozess zu substituieren.“

Das CRM-System soll in diesem Prozess dazu dienen alle Beteiligten mit einheitlichen und durch verschiedene Quellen generierten Informationen zu versorgen. Dadurch sollen die besten und projektspezifischsten Lösungen gefunden werden.

Zeitersparnis und Fehlervermeidung durch Digitalisierung

Hierbei soll der snapADDY VisitReport helfen, die nötige Zeit zur Datenpflege nach Kundengesprächen und Messeeinsätzen zu verringern und dabei gleichzeitig die Datenqualität zu steigern und das wird schon sehr erfolgreich umgesetzt:

„Vor der Einführung von snapADDY haben wir im Schnitt zehn Minuten benötigt, um einen Bericht zu erfassen inkl. Recherchen und Weiterverarbeitung. Mit snapADDY konnten wir den Prozess auf etwa zwei Minuten reduzieren.“

Neben dem zeitintensiven Übertragen der handschriftlichen Notizen zu einem Kontakt, ist auch das manuelle Übertragen der Kontaktdaten von Visitenkarten nun passé. Der im snapADDY VisitReport eingebundene Visitenkartenscanner weiß hier vor allem mit Datenqualität zu überzeugen: *„snapADDY erfasst auch ausländische Visitenkarten fehlerfrei und trägt insgesamt zu einer besseren Datenqualität bei. Die viel direktere und unmittelbare Echtzeit-Erfassung hilft ebenfalls Fehler zu vermeiden.“*, berichtet uns Christine Krenkel.

Einfache Einführung und hohe Zufriedenheit mit snapADDY

Bei der Einführung neuer Software im Zuge der Digitalisierung ist vor allem auch die Akzeptanz der Kollegen eine große Hürde. Bei der Einführung des snapADDY VisitReports sollte sich diese Hürde als eher klein erweisen: *„Insgesamt wurde die Neuerung sehr positiv aufgenommen. Das zeigt sich vor allem an dem Feedback und den vielen Anregungen, die wir von den Kollegen aus allen Unternehmensbereichen erhalten, auch von den internationalen Niederlassungen.“*

20 aktive User generieren derzeit, je nach Anzahl der Messen, weltweit einige hundert Besuchsberichte „und damit zu viele, um sie manuell zu bearbeiten.“

Die Plasmatreat GmbH arbeitet mit dem CRM-System Salesforce, zu welchem snapADDY eine direkte Schnittstelle anbietet. Damit ist lediglich der Login in das System notwendig und schon ist die Integration abgeschlossen.

Durch ein CRM-Mapping wurden noch individuelle Felder im CRM-System mit dem snapADDY VisitReport verknüpft um die spezifischen Daten auch direkt bei der Erfassung zu pflegen.

„Wir sind sehr zufrieden mit snapADDY. Nicht nur mit der Funktion und der Zeitersparnis, sondern auch mit dem unmittelbaren Support und der Flexibilität von snapADDY. Auf unseren individuellen Bedarf in den Punkten Hilfe oder Erweiterungen wurde immer zeitnah und positiv reagiert.“

Wo früher viele Leute involviert waren, können wir heute personellen Aufwand sparen und die Ressourcen effizienter einsetzen. Damit hat sich die Investition in snapADDY sehr schnell amortisiert.“



2 Messestand der Plasmatreat GmbH auf der productronica

Über snapADDY

Die snapADDY GmbH (www.snapaddy.com) ist ein 2015 gegründetes Technik-Start-up-Unternehmen aus Würzburg. Die Softwarelösung von snapADDY, der snapADDY Grabber, bietet ein innovatives Marketing- und Vertriebstool, mit dem Adresdaten aus verschiedenen Quellen, wie zum Beispiel Unternehmenswebseiten, PDFs, E-Mail-Signaturen oder Visitenkarten extrahiert und mit wertvollen Unternehmensinformationen über einen Adress-

Crawler, Ansprechpartnersuche und E-Mailfinder angereichert werden. Über eine API ist die automatische Übertragung aller Felder in CRM-Systeme möglich.

Mit dem snapADDY VisitReport können Messebesuchsberichte digital erfasst und in CRM-Systeme, PDFS oder Excel exportiert werden. Durch die Nutzung sparen sich die Anwender wertvolle Zeit und vermeiden Fehler durch Abtippen der Ergebnisse. Die Datenqualität kann durch den CRM-Updater und Dublettencheck deutlich gesteigert werden.

Der snapADDY Assistant soll für stets gepflegte und aktuelle Outlook 365 Adressbücher sorgen. Das kostenlose Office 365 Add-In nutzt den hervorragenden hauseigenen Kontakterkennungs-Algorithmus, um eingehende E-Mails auf Kontaktinformationen in den Signaturen zu überprüfen. Erkannten Kontakte werden automatisch mit Ihrem Adressbuch in Outlook 365 verglichen und je nach Situation als neuer Kontaktvorschlag oder Änderungsvorschlag angezeigt.

snapADDY GmbH
Juliuspromenade 3
97070 Würzburg
www.snapaddy.com
presse@snapaddy.com