

Referenz

Branche: Elektronikbranche



„Unsere Erwartungen an eine Software sind hoch: Alle Mitarbeiter sollten auf den gleichen Informationsstand gebracht werden, außerdem sollte die CRM Software reibungslos laufen und individuell auf uns zugeschnittene Lösungen ermöglichen. Sage CRM hat uns überzeugt: Wir konnten unseren Kundendienst deutlich verbessern und wenn wir spezifische Anforderungen an die Software haben, steht uns immer unser Sage-Partner direkt vor Ort zur Seite. Von der leichten Handhabung der Sage-Produkte sind unsere Mitarbeiter einfach begeistert.“

Martin Alders, Geschäftsführer

Immer am Ball mit Sage CRM

Unternehmen

Alders electronic GmbH
47918 Tönisvorst

Software-Lösung

Office Line Evolution,
Sage CRM

Anwendungsgebiete

Finanzbuchhaltung, Controlling,
Kostenrechnung, Mahnwesen,
Lager & Beschaffung, Angebote
& Faktura, Kundenmanagement /
CRM, Kundenservice / Support,
Marketing, Auftragsbearbeitung,
Warenwirtschaft



Erreichte Ziele

- Effiziente Auftragsbearbeitung
- Transparente Abwicklung
- Integrierte Prozesse
- Optimaler Informationsfluss
- Verbessertes Kundenservice

Durch einen erstklassigen Service und kompetente Beratung hat die Alders electronic GmbH sich im In- und Ausland einen Namen gemacht. Seit der Gründung des Unternehmens im Jahr 1987 sind Kundenstamm und Angebotspalette kontinuierlich gewachsen.

Inzwischen verkauft das Unternehmen mit Sitz im rheinländischen Tönisvorst hochwertige Schalter, Taster, Joysticks und Zähler in die ganze Welt und beliefert und berät Kunden aus Sicherheitstechnik, Militär, Luftfahrt, Medizin und Industrie.

Geschäftsführer Martin Alders erklärt, warum ein professionelles softwaregestütztes Kundenbeziehungsmanagement (CRM) für sein Unternehmen unverzichtbar geworden ist: „Wir sind ein absolut vertriebsorientiertes Unternehmen, daher sind unsere Informationen über die Kunden Gold wert. Seit mehreren Jahren setzen wir schon die Office Line ein, 2009 haben wir uns dann entschieden Sage CRM darin zu integrieren. Für uns war es am Wichtigsten, den Informationsfluss zwischen Innen- und Außendienst zu optimieren. So bleiben wir immer am Ball: Wenn wir zum Beispiel für einen Kunden ein Angebot erstellt haben, legen wir ihn im Sage CRM auf Wiedervorlage und rufen uns nach drei Tagen telefonisch wieder in Erinnerung. Auch auf Reklamationen können wir jetzt viel besser reagieren, da Innen- und Außendienst die gesamte Kundenhistorie im Sage CRM abrufen und die Reklamationen anhand von Checklisten schnell bearbeiten können.“

Bei uns ist Sage CRM durch eine Standard-Schnittstelle an die Warenwirtschaft in der Office Line angedockt worden. Alle Daten werden automatisch synchronisiert. Das vereinfacht vor allem die Arbeit der Außendienstler. Die wissen bei Verhandlungen gleich Bescheid über den Kunden, beispielsweise zum leidigen Thema Zahlungsmoral. Mit Sage CRM haben wir eine Menge Zeit und Papier eingespart. In Zukunft wollen wir Sage CRM auch als Auswertungs- und Prognosetool verwenden, um noch besser Akquisekampagnen planen zu können.“

Betreuender Sage Partner:

Avantgarde Business Solutions GmbH
41468 Neuss
Tel.: 02131 79490
E-Mail: info@avantgar.de



Sage Software GmbH

Emil-von-Behring-Straße 8-14
60439 Frankfurt am Main
Tel.: 069 50007-6111 · Fax: 069 50007-7208
E-Mail: info@sage.de · www.sage.de

