



Das Gumitra Reifenlager umfasst Reifen aller Größen

Anwenderbericht



Kundenbeziehungen von Australien bis Zaire

Guter Grip, ausgezeichnete Performance und eine hohe Belastbarkeit sind die Grundlagen des Erfolgs: Das Unternehmen Gumitra Tyres UAB aus Vilnius in Litauen vertreibt als Großhändler weltweit Reifen aller Größen – für Gabelstapler, Tieflader, Trucks und gigantische Kipper, die über 300 Tonnen Last schleppen. Mit den Kunden aus Europa, Amerika, Australien, Afrika und Asien erwirtschaftet das baltische Unternehmen um die 50 Mio. Euro Jahresumsatz. Als Einzelhändler ist die Gumitra bisher in den osteuropäischen Ländern aktiv. Sie informiert und bedient ihre Kunden heute mit Unterstützung von CAS genesisWorld schneller und zielgerichteter als je zuvor.

Die Geschäftsprozesse bei Gumitra sind vielfältig: Täglich erreichen das Unternehmen Anfragen zu bestimmten Reifen, die schnell beantwortet werden müssen. Die Kunden erhalten zudem maßgeschneiderte Newsletter, und regelmäßig verlassen Angebote für spezielle Zielgruppen das Haus. Auf Grund der komplexen Prozesse hatte Gumitra den Wunsch, diese effizienter zu gestalten, um im Markt noch erfolgreicher zu werden.

Die Startbedingungen

Für jedes Angebot und jede Aktion mussten die Mitarbeiter von Gumitra die jeweiligen Produktdaten, Preise und Kundenangaben mühsam zusammensuchen. Für wen ist der Newsletter mit den Truckwinterreifen interessant? Welche Interessenten erhalten das Aktionsangebot zu den Kipperreifen? Wie viel Rabatt wurde mit welchem Kunden im Voraus vereinbart? Jede Aktion war mit einer langwierigen Suche verbunden und barg viele Fehlerquellen.

Mit dem Wachstum entstand bei Gumitra die Notwendigkeit, Angebote an potenzielle Kunden schneller und zielgerichteter platzieren zu können. Allein die Datenbank mit den Kunden- und Interessentenadressen erforderte ein professionelles Management. Für die weltweite Akquise von Neukunden waren zudem feine Selektionen der Adressdaten und die Verknüpfung mit weiteren Daten notwendig. Die im Unternehmen vorhandene Software, eines der weltweit führenden ERP-Systeme, konnte diesen Anforderungen nicht mehr gerecht werden.

Weltweite Kundenbeziehungen im Griff

Nachdem Gumitra den Markt für CRM Software gescannt hatte, fiel die Wahl schnell auf CAS genesisWorld. "Die Software ist sehr leistungsstark und bietet die größte Effizienz für unsere Kundenbetreuung", so Elena Jakutiene, Geschäftsführerin von Gumitra. "Dazu ist CAS genesisWorld mit seiner Flexibilität ideal für uns, denn wir arbeiten in sehr dynamischen Geschäftsbereichen. Die Vertriebs Einheit ist jetzt so leistungsstark wie nie zuvor und unser internationales Wachstum wird optimal unterstützt."

Schnellstart in wenigen Tagen

Das CRM-System CAS genesisWorld wurde im Februar 2006 in nur fünf Tagen eingeführt. Der CAS Partner BREOS Software GmbH unterstützte das baltische Unternehmen dabei, die Strukturen für die gezielte Kundenansprache zu optimieren. Es fanden Workshops in Vilnius statt, bei denen die Anforderungen festgehalten und Workflows erarbeitet wurden. Die Umsetzung erfolgte gleich im Anschluss. Wenn kurzfristig Fragen auftauchten, dann kommunizierten Gumitra und BREOS über neue Medien wie E-Mail, VoIP und Remote Services: Entfernungen spielten keine Rolle – was verdeutlicht, dass Europa wirklich zusammenwächst.



CAS genesisWorld

Auf einen Blick

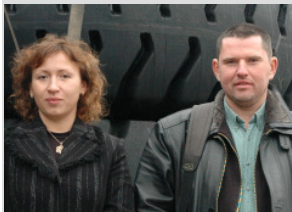
Branche: Handel

Ziele / Anforderungen

- ▶ Professionelles Adressmanagement
- ▶ Ausgefeilte Suchfunktionen mit vielfältigen Selektionskriterien
- ▶ Umfassendes Kampagnenmanagement
- ▶ Mailings in verschiedenen Sprachen
- ▶ Flexibles System, das der Dynamik im Geschäft Rechnung trägt
- ▶ Notebook-Replikation
- ▶ Mobiler Zugriff auf das System

Nutzen und Vorteile

- ▶ Effiziente Kundenbetreuung
- ▶ Deutliche Steigerung der Adressqualität
- ▶ Schnelle und zielgerichtete Kundenansprache
- ▶ Individuelle Angebote und maßgeschneiderte Newsletter
- ▶ Kundenakten schaffen Transparenz für alle Mitarbeiter
- ▶ Gesteigerte Rücklaufquote durch besseres Kampagnenmanagement
- ▶ Schnellere Geschäftsprozesse und enorme Arbeitszeiterleichterung
- ▶ Bessere Informationsgrundlage für neue, kundenspezifische Angebote



„Wir können allen Unternehmen aller Länder, die Kundenbeziehungsmanagement für ihren Erfolg einsetzen

wollen, CAS genesisWorld empfehlen.“

Elena Jakutiene und Audrius Jakutis, die Geschäftsführung von Gumitra

Projektdaten

- ▶ Im Einsatz seit Februar 2006
- ▶ CAS genesisWorld innerhalb von 5 Tagen eingeführt
- ▶ Sprachversion: Englisch
- ▶ Projektbetreuung über E-Mail, VoIP und Remote Services
- ▶ Notebook-Replikation

Kunde

Gumitra Tyres UAB, Vilnius (Litauen)

www.gumitra.com

- ▶ 50 Mio € Jahresumsatz
- ▶ Weltweit tätiger Großhändler für Reifen aller Größen
- ▶ Einzelhändler für osteuropäische Länder

Betreuer Partner

BREOS Software GmbH, Fellbach

www.breos.com

CAS genesisWorld

- ▶ Professionelles Kundenmanagement
- ▶ Unterstützt interne Prozesse, steigert Effizienz
- ▶ Speziell für die Bedürfnisse des Mittelstands
- ▶ Sehr gutes Preis-Leistungs-Verhältnis
- ▶ Flexibel, integrierbar, erweiterbar
- ▶ Etabliertes, mehrfach ausgezeichnetes Produkt
- ▶ Über 110 CRM-Spezialisten unterstützen vor Ort

Zu den Anforderungen zählte beispielsweise die Notebook-Replikation, die heute reibungslos funktioniert. Vielfältige Selektionskriterien, zu denen auch die Beziehungen der Kunden untereinander und die Beziehungen zu weiteren Lieferanten gehören, ermöglichen jetzt die schnelle Erstellung fein justierter Verteiler. Die internationalen Märkte sind in CAS genesisWorld abgebildet und die Akten mit der gesamten Kundenhistorie schaffen Transparenz für alle Mitarbeiter.

"Die litauische Gumitra bildet alle Länder dieser Erde in CAS genesisWorld ab", stellt Stephan Breideneich, Geschäftsführer der BREOS Software GmbH, fest. Das komplette Kampagnenmanagement wickelt die Gumitra über CAS genesisWorld ab. Mit spezifischen Aktionsangeboten sprechen die Litauer viele kleine, fein gefilterte Zielgruppen an und steigern so ihre Rücklaufquote. Auch die Folgebestellungen von Bestandskunden erhöhen sich mit maßgeschneiderten Newslettern.



Die Reifen von Gumitra werden in die ganze Welt geliefert – damit erwirtschaftet das Unternehmen um die 50 Mio. Euro Jahresumsatz.

Als Standardsprache ist Englisch im Einsatz, doch versenden die Balten ihre Mailings auf Wunsch auch in Spanisch, Russisch, Deutsch und in weiteren Sprachen.

CRM-Anwender sind begeistert

Die Mitarbeiter sind von dem sehr bedienerfreundlichen CRM-System begeistert: Mit CAS genesisWorld geht alles viel schneller von der Hand, die Qualität der Adressdaten ist deutlich gestiegen, und das spüren auch die Kunden. "Wir können jetzt dank CAS genesisWorld sehr dynamisch reagieren, sind viel flexibler und Geschäftsprozesse laufen wesentlich schneller", so Audrius Jakutis, Geschäftsführer von Gumitra. "Sofort haben wir alle Informationen zur Hand, um neue Angebote zu erstellen." Die Kundenakten mit der kompletten Historie stellen eine enorme Erleichterung dar, denn mit Abfragen in den Kundenakten sind Anfragen wesentlich schneller beantwortet als zuvor – die Mitarbeiter sehen auf einen Blick, welche individuellen Ansprüche der Kunde stellt.

Gumitra und BREOS entwickeln das CRM-System ständig weiter. In nächster Zeit wird beispielsweise der mobile Zugriff via CAS genesisWorld Web access, Mobile access und Mobile sync ermöglicht. "Uns ist das mobile Arbeiten sehr wichtig", so Jakutis. "Und CAS genesisWorld bietet die besten Möglichkeiten, um diese auszubauen. Ich kann allen Unternehmen aller Länder, die Kundenbeziehungsmanagement für ihren Erfolg einsetzen wollen, CAS genesisWorld empfehlen.“