sugarcrm

KUNDENFALLSTUDIE

Globaler Hersteller wandelt den Prozess der Umsatzsteigerung unmittelbar nach der Einführung von Sugar

MVTec Software GmbH

Als führender Hersteller von Bildverarbeitungssoftware liefert die MVTec Software GmbH Spitzentechnologien an Unternehmen verschiedenster Branchen. Die Produkte des Unternehmens sind sowohl sehr leistungsstark als auch sehr nachgefragt und bieten Optionen zur Unterstützung einer Vielzahl von Bildverarbeitungsanforderungen: 3D-Vision, eingebettete Vision, optische Inspektion...und die Liste geht weiter. Von der Medizin bis zur Landwirtschaft – die Vielfalt der Branchen, die sich auf MVTec verlassen, ist groß.

Industrie ///

Fertigung

Standort ///

München, Deutschland

Webseite ///

www.mvtec.com

Die Geschichte

Jahrelang verließ sich MVTec bei der Bearbeitung neuer Leads auf sein ERPSystem. Doch mit mehreren Standorten und einem etablierten Netzwerk von Lieferanten in 35 Ländern war dies ein mühsamer Prozess.

Als das Unternehmen begann, sich auf einen kundenorientierteren Ansatz für Vertrieb, Marketing und Service zu konzentrieren, fand man die Lösung "unangemessen und unverbesserlich". Das System deckte nur begrenzte Komponenten der von den MVTec-Mitarbeitern benötigten Features und Funktionen ab und war nicht in der Lage, mit den sich ändernden Anforderungen des schnell wachsenden Unternehmens Schritt zu halten.

"Eine Lösung für Gelegenheiten fehlte völlig", sagte Global Sales Analyst Doris Schilling.

Daher machten sich Frau Schilling und ihr Team auf die Suche nach einer umfassenderen Customer Experience (CX)-Lösung - einer Lösung, die einen schnellen Zugriff auf Vertriebsdaten ermöglicht, die Verfolgung von Geschäftsmöglichkeiten erleichtert und das Aufgabenmanagement automatisiert.

Damals entdeckte MVTec die Sugar-Lösung.

Während das Unternehmen verschiedene andere Optionen in Betracht gezogen hatte, stellte das Team schließlich fest, dass Sugar den Anforderungen und der Unternehmensphilosophie von MVTec am ehesten entsprach. Zusammen mit einem lokalen Implementierungspartner machte sich MVTec daran, alle kundenorientierten Aktivitäten in einer zentralen CX-Plattform für eine 360-GradKundensicht zusammenzuführen.

"Für die Expansionspläne von MVTec war ein professionelles CX-System wesentlich notwendig", sagte der Vizepräsident für Vertrieb Martin Krumey.

MVTec hat Sugar nicht nur an eine kleine Gruppe von Mitarbeitern ausgerollt. Das Unternehmen führte ihn auch bei allen Tochtergesellschaften und bei vielen Beteiligten bei MVTec ein - nicht nur im Vertrieb. Darüber hinaus sind Vertriebspartner, Lieferanten und Partner alle Teil des Systems, mit dem Ziel, Leads über die gesamte Vielfalt der Beziehungen einzubinden.

> **"Sugar wird vom Verkaufsteam gut wahrgenommen und trägt zum kontinuierlichen Wachstum von MVTec bei."**
>
> **– MARTIN K.**
> Vizepräsident für Vertrieb,
> Mvtec Software Gmbh

Die Ergebnisse

Heute vertraut das Vertriebsteam von MVTec bei der Planung, Verfolgung und Dokumentation aller Arten von Interaktionen mit potenziellen Kunden auf Sugar. Die Mitarbeiter übernahmen das neue System schnell und in großer Zahl und begannen sofort damit, es auf verschiedene Elemente der Kundenerfahrung anzuwenden.

Insbesondere einige einzigartige Funktionen ermöglichen es dem Unternehmen, aussagekräftigere Verbindungen mit Kunden herzustellen. Das berührungslose Informationsmanagement stellt sicher, dass die Mitglieder des Verkaufsteams genau die Einblicke erhalten, die sie zu jedem Zeitpunkt benötigen, während der zeitbewusste Kontext zeigt, welche Ereignisse zur aktuellen Phase der Reise eines potenziellen Kunden mit dem Unternehmen geführt haben.

Und mit der kontinuierlichen Cloud-Innovation von Sugar können die Beteiligten beruhigt sein, denn sie wissen, dass die Plattform auch weiterhin aktualisiert wird, wenn sich die Kundenerwartungen weiterentwickeln. Das System war so erfolgreich, dass das Unternehmen beschloss, eine zweite Sugar-Lösung für die Tochtergesellschaft in China zu entwickeln und zu integrieren. Als nächstes wird MVTec tiefere Integrationen schaffen und die Nutzung in vielen Bereichen erweitern.

“Wir sind überzeugt, dass ein professionelles CX-System ein großer Vorteil für eine globale Vertriebsorganisation und deren Steuerung ist”, sagte Herr Krumey. “ Sugar wird vom Vertriebsteam gut wahrgenommen und trägt zum kontinuierlichen Wachstum von MVTec bei.”

Über SugarCRM

SugarCRM hilft Vertriebsteams, ihr volles Potenzial auszuschöpfen. Unternehmen entscheiden sich für SugarCRM, um Komplexität zu reduzieren, Verkaufschancen zu priorisieren und mit den vorhandenen Ressourcen das Upselling zu fördern. SugarCRM ist die ideale Lösung für komplexe, beziehungsintensive Branchen – wie die produzierende Industrie, den Großhandel und den Distributionssektor – die ihr Wachstum beschleunigen und fundiertere Entscheidungen treffen möchten.

Erfahren Sie mehr unter www.sugarcrm.com/de

© 2025 SugarCRM Inc. All rights reserved. SugarCRM and the SugarCRM logo are registered trademarks of SugarCRM Inc. All other trademarks are the properties of their respective companies.