

A photograph of a worker in a white hard hat and safety glasses looking at a control panel. The panel displays a 3D model of a robotic arm. In the background, there are industrial machines with bright sparks, suggesting a manufacturing or welding environment.

KUNDENFALLSTUDIE

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

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.

MVT^{EC}
MVTec Software GmbH

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 der Implementierungsanleitung von [Advanced Partner Fellow Consulting](#) machte sich MVTec daran, alle kundenorientierten Aktivitäten in einer zentralen CX-Plattform für eine 360-Grad-Kundensicht zusammenzuführen.

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

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 mit Fellow Consulting zusammenarbeiten, um tiefere Integrationen zu schaffen und die Nutzung in vielen Bereichen zu erweitern.

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



SUGAR PARTNER

Die Fellow Consulting AG mit Sitz in Poing bei München ist ein weltweit tätiger Lösungsanbieter für CRM Beratungs- und Implementierungsdienstleistungen.

www.fellow-consulting.de // info@fellow-consulting.de

Über SugarCRM

Mit SugarCRM erhalten Marketing-, Vertriebs- und Serviceteams endlich ein klares Bild jedes einzelnen Kunden. Auf diese Weise erreichen Unternehmen neue Leistungsspitzen und können konkrete Vorhersagen treffen. Sugar ist die CRM-Plattform, die Schwieriges einfach macht.

Tausende von Unternehmen in über 120 Ländern verlassen sich auf Sugar, um High-Definition-CX zu erreichen, indem sie die Arbeit der Plattform überlassen. Das im Silicon Valley ansässige Unternehmen Sugar wird von Accel-KKR unterstützt.

Um mehr zu erfahren, besuchen Sie www.sugarcrm.com/de oder folgen Sie [@SugarCRM](https://twitter.com/SugarCRM).