

Modernisierte Prozesse, bessere User Experience: Wie EKATO seinen Vertrieb mit itmX sales optimiert

Pforzheim, Mai 2020 – Das Familienunternehmen EKATO gilt als Weltmarktführer in der Rühr- und Mischtechnik. Zum Portfolio der EKATO GROUP gehören zahlreiche Produkte aus diesem Bereich, z. B. modulare, robuste und schnell verfügbare Industrierührwerke, individuelle Lösungen für Reaktorrührwerke bis hin zu schlüsselfertigen und automatisierten Prozessanlagen. Außerdem ist ein hochmodernes Forschungs- und Entwicklungszentrum Bestandteil der Firmengruppe.

Um seine Spitzenstellung auch im Zeitalter der Digitalisierung zu behaupten, hat sich EKATO entschieden, seine Geschäftsprozesse im Vertrieb vollumfänglich zu digitalisieren. Die Entscheidung fiel auf die Software itmX sales: Spätestens im November 2020 soll das Vertriebsteam von der neuen Lösung profitieren.

Viele Gründe sprachen für itmX sales

EKATO hat schon seit einiger Zeit itmX service erfolgreich im Einsatz. Die Lösung etabliert im Kundendienst schlanke, reibungslose Prozesse – von der Meldungsannahme über das Angebotswesen bis hin zur Auftragsabwicklung mit anschließender Rechnungslegung. So lag es nahe, für den Vertrieb eine Software zu wählen, die mit der bestehenden Servicelösung nahtlos verknüpft werden kann. „itmX sales war für uns die erste Wahl für ein CRM-System“, so CIO Joachim Gallwas, „da wir mit itmX einen Anbieter haben, der unsere Erwartungen schon im Service-Bereich erfüllt hat.“

Von Vorteil war in diesem Rahmen auch, dass das bisherige, äußerst Dokumenten-lastige Altsystem zugunsten echter CRM-Prozesse abgelöst wird. Bislang wurden durch Insellösungen für Geschäftsprozesse zahlreiche verschiedene Dokumente erstellt. Dank durchgängiger CRM-Prozesse kann nun immer an der entsprechenden Stelle auf das jeweilige Dokument zugegriffen werden.

Außerdem können Messenotizen, die bisher als PDF gescannt und dann als Dokument bereitgestellt wurden, über eigene Messe-Objekte innerhalb des CRM gepflegt und verwaltet werden. So wird messbar, welche Aktivitäten und Angebote auf Messen entstanden sind – eine manuelle Auswertung erübrigt sich damit.

Dadurch verbessert sich nicht nur die Produktivität; auch die User Experience für die Mitarbeiter steigt auf ein neues Level. „Insgesamt hat uns itmX ein schlüssiges Konzept für die CRM-Einführung vorgestellt, welches unsere Belange vollständig abdeckt“, so CIO Joachim Gallwas.

Vollständige Integrierbarkeit in bestehende SAP-Umwelt ein echter Pluspunkt

Für EKATO war es zudem wichtig, dass die neue Sales-Software vollständig in die bestehende SAP-Umwelt eingebettet und bestehende SAP-Workflows integriert werden konnte. Ziel war es, mit der Modernisierung gerade keine neue Insellösung zu schaffen, sondern das bestehende System mit einem weiteren Baustein zu optimieren.

itmX sales bietet eine hervorragende Dokumentenintegration mit Ordnerstrukturen und ist zudem dank Drag & Drop oder Versionsverwaltung einfach bedienbar. Darüber hinaus ergeben sich u. a. neue Möglichkeiten des Reportings. Schließlich liegen etwa Kundenstamm- und Ansprechpartnerdaten künftig in einem System vor, was dem Vertrieb von EKATO mehr Transparenz bringt.



Wie der Vertrieb von EKATO außerdem von itmX sales profitiert

Das Service-Team von EKATO erhält durch die Software-Suite von itmX eine 360°-Sicht auf den Kunden, etwa über enthaltene Serviceinformationen und -meldungen. Dank der neuen Vertriebs-Software können Sales und Service in einem gemeinsamen System arbeiten – sowohl im Büro als auch mobil. Auch andere Abteilungen können über SAP direkt eingebunden werden; nahtlose Prozesse sind somit unternehmensweit möglich. Und nicht zuletzt kann bei Bedarf externen Vertretern der Zugriff auf das CRM ermöglicht werden.

Ansprechpartner für die Presse:

Nicole Bräuner
Head of Marketing, itmX GmbH
Tel.: +49 (0) 152 / 229 29299
E-Mail: nicole.braeuner@itmX.de

Über itmX GmbH

Die itmX GmbH bietet mit der **itmX crm suite** eine Omni-Channel-Plattform für eine 360°-Sicht auf alle Marketing, Sales, Commerce und Service Prozesse. Neben der reinen Software-Suite bietet das Unternehmen mit Hauptsitz in Pforzheim eine ganzheitliche Prozessberatung von der Strategieplanung über einen ersten Proof of Concept (PoC) bis hin zu individuellem Design, Implementierung und Betrieb der Software. Die innovativen Lösungen der itmX GmbH begeistern schon heute mehr als 120 Kunden aus den Branchen Maschinen- und Anlagenbau, Projektfertigung, Handel, Hightech und Elektrotechnik.

itmX ist ein Tochterunternehmen der NTT DATA Business Solutions, einem weltweit führenden SAP-Beratungshaus mit über 9.500 Mitarbeitern und Niederlassungen in 25 Ländern. Der Mutterkonzern beider Gesellschaften ist die NTT DATA, einem führenden Anbieter von Business- und IT-Lösungen mit über 123.000 Mitarbeitern weltweit.

