

Plasmatreteat : Numérisation orientée vers le client

16 juillet 2018

Succès du processus de numérisation chez Plasmatreteat grâce à la saisie de leads avec snapADDY

La devise de Plasmatreteat : l'orientation client doit être la priorité dans le processus de numérisation et de passage aux nouvelles technologies logicielles. Afin non seulement de recueillir efficacement des informations et d'améliorer l'expérience du client, mais aussi de gagner du temps, le snapADDY VisitReport a été introduit pour saisir avec précision les sujets abordés lors d'une réunion d'affaires. Ce logiciel innovant permet d'importer facilement et directement dans le système CRM de Plasmatreteat GmbH toutes les notes de réunion et les rapports de visite, ainsi que les données de contact correspondantes.

Fondée en 1995 à Steinhagen près de Bielefeld, en Allemagne, Plasmatreteat GmbH est l'un des principaux fabricants et fournisseurs de systèmes à plasma et fournit des services de technologie de surface dans le monde entier. Avec plus de 220 employés répartis sur 34 sites dans le monde entier, elle assiste ses clients dans presque toutes les industries manufacturières.



Siège de Plasmatreteat GmbH à Steinhagen, Allemagne

Pour Plasmatreteat, le processus de numérisation signifie plus qu'un simple investissement technologique : « Il nécessite une nouvelle culture d'entreprise et une orientation client claire. La numérisation signifie l'adaptation de tous les processus : du développement commercial et du service clientèle aux médias basés sur le web », explique la directrice du marketing chez Plasmatreteat GmbH, Christine Krenkel à snapADDY. La société Plasmatreteat GmbH veut ainsi se concentrer sur les besoins des clients et augmenter non seulement la qualité et l'efficacité, mais aussi la flexibilité et la sécurité.

À cette fin, il a été décidé de renforcer les processus de CRM, principalement sur la base de Salesforce.

« Nos valeurs fondamentales sont axées sur la compréhension des processus de production de nos clients, le développement de cas d'application pour l'utilisation de notre technologie plasma sur cette base et la capacité à remplacer les procédures existantes dans la production. »

Dans ce processus, le système CRM devrait servir à fournir des informations homogènes provenant de différentes sources à toutes les parties concernées et être en mesure d'aider à trouver les meilleures solutions spécifiques au projet.

« Là où nous devons faire appel à beaucoup de personnel, nous pouvons maintenant économiser du travail et utiliser nos ressources plus efficacement. Par conséquent, l'investissement dans snapADDY a porté rapidement ses fruits. »

Gagner du temps et éviter des erreurs grâce à la numérisation

C'est là que le snapADDY VisitReport entre en jeu, non seulement pour aider à réduire le temps nécessaire à la mise à jour des données après les rencontres avec les clients et les salons professionnels, mais aussi pour améliorer la qualité des données. Ce processus a déjà été mis en œuvre avec succès :

« Avant d'intégrer snapADDY dans nos processus, il nous fallait en moyenne dix minutes pour créer un rapport, effectuer la recherche correspondante et le traitement ultérieur des informations. Avec snapADDY, nous avons pu réduire ce processus à environ deux minutes ».

Il n'est plus nécessaire de passer beaucoup de temps à taper des notes manuscrites et à entrer manuellement les coordonnées sur les cartes de visite. Le scanner de cartes de visite intégré dans le snapADDY VisitReport est particulièrement convaincant en raison de la qualité des données : « snapADDY capture également les cartes de visite étrangères sans erreur et contribue à une meilleure qualité des données. La saisie directe et immédiate des données permet également d'éviter les erreurs », précise Christine Krenkel.

Implémentation facile et satisfaction avec snapADDY

Lors de l'implémentation de nouveaux logiciels résultant de la numérisation, l'acceptation par les collègues est un obstacle important à prendre en considération. Avec la mise en œuvre du snapADDY VisitReport, cet obstacle a été assez faible car : « Dans l'ensemble, les collègues ont accueilli le changement de manière très positive. La quantité de suggestions et de feedback positifs que nous avons reçus de tous les services et sièges internationaux en est la preuve ».

Actuellement, il y a vingt utilisateurs actifs qui génèrent quelques centaines de rapports de visiteurs dans le monde entier en fonction du nombre de salons auxquels ils participent, « il y en a donc trop pour les traiter manuellement ».

Plasmatreat GmbH travaille avec le système CRM Salesforce pour lequel snapADDY fournit une interface directe. Il suffit donc de se connecter au système pour compléter l'intégration.

Avec le CRM Mapping, les différents champs du système CRM sont directement affectés au snapADDY VisitReport, de sorte que les informations des champs correspondantes sont mises à jour pendant la saisie des données.

« Nous sommes très heureux de snapADDY. Non seulement parce qu'il nous fait gagner un temps précieux, mais aussi en raison de sa flexibilité, de son assistance technique et de sa disponibilité immédiate. Ils nous ont toujours donné un retour d'information rapide et positif lorsque nous ont eu des besoins individuels ou que nous ont nécessité d'extensions supplémentaires. »



Stand d'exposition de Plasmatreat GmbH au salon productronica