Komax Group

Komax Direct digitalisiert die gesamten Prozesse mit Distributoren und Kunden.

online

online

Komax Group

Komax Direct, das globale Sales- und Service-portal.

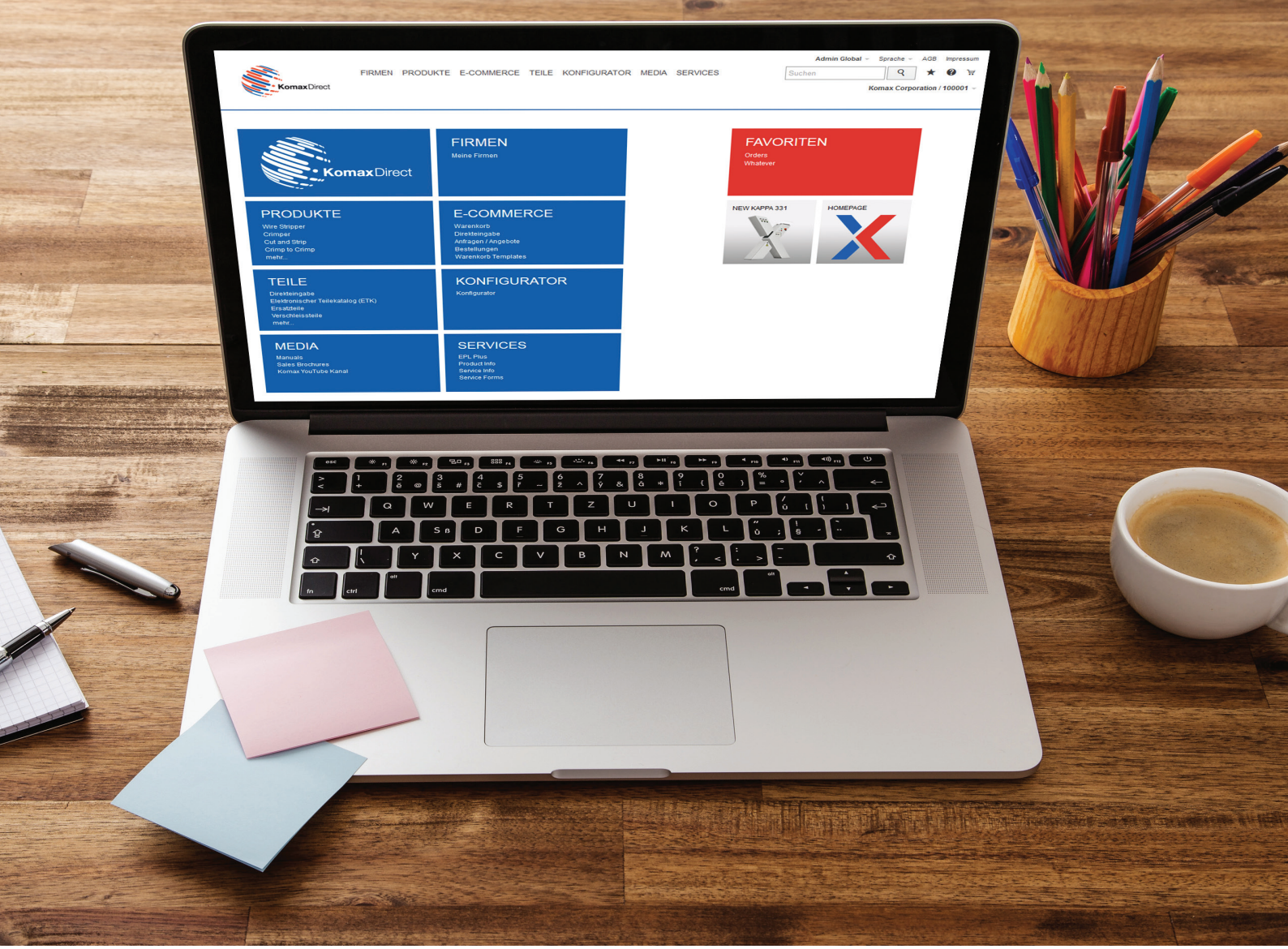
Ausgangslage
Komax suchte nach einer Lösung für ein Serviceportal, das der Unternehmenskomplexität gerecht wird und der daraus abgeleiteten Servicestrategie vollumfänglich entspricht.
Die Anforderungen waren vielschichtig: Die globale Verfügbarkeit des breitgefächerten Produktportfolios, eine stark fragmentierte IT-Systemlandschaft und ein mehrstufiges Vertriebs- und Servicenetzwerk mussten berücksichtigt werden.

Die Lösung
Mit dem Serviceportal Komax Direct bietet Komax allen Beteiligten einen elektronischen Arbeitsplatz, der vom Produktdashboard über verknüpfte Ersatzteillisten bis hin zum Offline Offerten-Tool mit interaktiver Synchronisation umfangreiche Anwendungen bietet.

Der Nutzen
Kunden, Partner und Mitarbeiter profitieren von der Effizienzsteigerung im Ersatzteil-Bestellprozess und dem schnelleren Informationsaustausch mit dem globalen Verkaufs- und Service-Netzwerk.
Komax Direct leistet damit einen wesentlichen Beitrag zur Komax Servicestrategie, indem die Fokussierung auf Service Werte, die Business Excellence und das Service Produkt Management verbessert werden.

In Kürze

- Komax Direct digitalisiert die gesamten Prozesse mit Distributoren und Kunden
- Globales Self Service Portal stellt das Wissen zur Verfügung
- Microsoft Dynamics CRM für die Optimierung der Sales- und Service-prozesse
- Prozessoptimierung insbesondere für eCommerce und Ticketing
- Globales Case Management als strategische Erfolgsposition, speziell auch im Automotive-Umfeld



Nutzen für Komax Group

- Effizienzsteigerung im Ersatzteilverkauf
- Produktkonfigurator für Kunden, Agenten und Niederlassungen
- Maschinenspezifische Verschleiss- und Ersatzteile mit kundenspezifischen Preisen
- Verkaufsförderung von Gebrauchtmaschinen
- Aufwandreduktion und erhöhte Transparenz im Verkauf und Service dank CRM
- Massive Beschleunigung in der Kommunikation von Time to Market (neue Produkte und Services)

«Das Komax Direct Serviceportal unterstützt unsere Strategie für ein weltweit effizientes und exzellentes Verkaufs- und Service-Netzwerk. Der hohe Nutzen wird durch die Reduktion der manuellen Schnittstellen und die sichere und schnelle globale Verfügbarkeit der Informationen erreicht.»

Jürg Schneider, Director Sales & Services, Komax Group

Eingesetzte Lösungen:
Portal4Industry
Microsoft Dynamics CRM

Komax Group

Als Marktführer der automatisierten Kabelverarbeitung versorgt Komax Wire ihre Kunden mit innovativen, zukunftsfähigen Lösungen in allen Bereichen, in denen präzise Kontaktverbindungen gefragt sind. Das Schweizer Unternehmen ist Teil der weltweit operierenden Komax Gruppe und unterstützt ihre Kunden in über 50 Ländern. Mit einem EBIT von 13.5 % (2017) zeigt Komax seine führende Marktposition deutlich.

www.komaxwire.com

Online Consulting AG
CH-9500 Wil
www.online.ch
Telefon +41 71 913 31 31

Online P4I GmbH
DE-71034 Böblingen

Online Solutions Sp. z o.o.
PL-50-372 Wroclaw

Microsoft
Dynamics 365