

Case Study

Einführung von e1.MOBILE bei GE's Inspection Technologies

GE's Inspection Technologies ist der GE-Beschäftsbereich, der sich den Themen Werkstoffprüfung und Inspektionstechnologien verschrieben hat. Mit innovativen Technologien spielt GE somit eine Schlüsselrolle, wenn es um Qualitätsmanagement, Qualitätssicherung, Instandhaltung und Anlagenoptimierung geht.

Die Industrien, in denen die Technologien und Produkte eingesetzt werden, sind vielfältig und reichen von Stromerzeugung und Petrochemie über Luft- und Raumfahrt bis zu Transportwesen. In Deutschland beschäftigt GE's Inspection Technologies rund 800 Mitarbeiter in den Bereichen Entwicklung, Produktion und Vertrieb.



An mehreren Fertigungsstandorten, etwa in Hürth, Ahrensburg und Wunstorf werden Produkte hergestellt, die weltweit zu den führenden Lösungen im Bereich Werkstoffprüfung zählen.

I Die Herausforderung

Vor Einführung von e1.MOBILE erfolgte die Messelead-Erfassung auf gedruckten Papierbögen, die handschriftlich ausgefüllt wurden. Anschließend wurden diese eingescannt und per E-Mail einzeln an die zuständigen Vertriebsmitarbeiter gesendet. Parallel dazu gab der Vertriebsinnendienst diese Leads handschriftlich in eine Exceltabelle ein.

Offenliegende Nachteile dieser Methodik waren zum einen, dass die Leadbögen, bedingt durch den Messe-Stress, nicht immer vollständig und leserlich ausgefüllt wurden, sodass eine Zuordnung im Nachhinein erschwert wurde. Des Weiteren nahm die manuelle Verarbeitung bis zu fünf Werktagen und die Arbeit von mehreren Personen in Anspruch.

II Die Lösung

Aufgrund dieser Situation entschied sich GE's Inspection Technologies im Jahr 2015 für die führende, integrierte Messelead-Management-Lösung e1.MOBILE der entergon GmbH & Co. KG aus Friedrichsdorf. Die mehrfach prämierte Lösung beinhaltet eine mobile App, die parallel auf iOS, Android und Windows im On- und Offline-Modus betrieben werden und die auf sämtlichen

Endgeräten wie Tablets, PC oder Smartphones automatisch skalieren kann. Die intuitive Benutzeroberfläche, umfassende Funktionalitäten, die integrierte OCR-Erkennung, diverse Sprachvarianten, flexible Anpassungsmöglichkeiten und die Integrationsfähigkeit in bestehende IT-Lösungen begeisterten das Messteam von GE..

Um die Lösung unter realen Bedingungen testen und die Akzeptanz des Messestandpersonals eruiieren zu können, wurde eine ausgiebige Pilotphase auf Basis der Einzellizenz-Variante



e1.MOBILE OnDemand gestartet. Das Setup, die Projekteinführung und die Begleitung der Evaluierung der Lösung auf mehreren Industriemessen in Deutschland und den USA

III Die Ergebnisse

Durch den erfolgreichen Abschluss der Pilotphase und die nun fortlaufende Nutzung von e1.MOBILE wurden die gesteckten Ziele voll erreicht. Durch die Digitalisierung des Messelead-Prozesses konnte die Weiterverarbeitung der Leaddaten bis hin zum CRM und zur Marketing Automation-Lösung enorm vereinfacht und beschleunigt werden.

Die Nachbereitung durch den Vertrieb und die Follow-Up-Kommunikation in Form von Danke-E-Mails erfolgt nun in einem dermaßen kurzen Zeithorizont, dass dies bereits als Erfolgsfaktor für die Messedurchführung gewertet werden kann.

Nach der anfänglichen Zurückhaltung und Skepsis herrscht nun eine äußerst positive Einstellung zur

übernahm neben entergon der entergon-Partner Thielmann Consulting. Die stetige Erreichbarkeit, pro-aktive Hinweise auf Fristen und Abhängigkeiten und eine immer gegebene zeitnahe und kurzfristige Hilfestellung bei Rückfragen beider Partner trugen wesentlich zum Erfolg der Pilotierung bei. Auf Basis einer individuellen Konfiguration der App, die ohne Programmierkenntnisse möglich ist, können im Messegespräch Kontaktdaten, Produkt- und Leistungsmerkmale, Markt- und Hintergrunddaten, Kundensegmentierungen sowie Skizzen und Fotos aufgenommen werden. Mittels der automatischen Weiterleitungsfunktion werden erfasste Messeleads automatisch an die jeweils verantwortlichen Vertriebsmitarbeiter verteilt. Kurzfristige Weiterbearbeitungen der Messegespräche und die Einhaltung von gewünschten Timelines bzw. Deadlines sind somit nicht mehr Wunschgedanke, sondern Realität geworden.

„Kurzfristige Weiterbearbeitungen der Messegespräche und die Einhaltung von gewünschten Deadlines sind nicht mehr Wunschgedanke, sondern Realität geworden“

Alexandra Weber, Demand Generation Specialist

mobilen und digitalen Kontaktdatenerfassung. Auch die deutlich verbesserte Datenqualität und die automatisch bereitgestellten Live-Statistiken haben zur „Rundumzufriedenheit“ sowohl der Marketing- als auch der Vertriebsmitarbeiter beigetragen.

Thielmann Consulting mit Sitz in Karlsruhe führt Industrieunternehmen als hersteller-unabhängiger Ansprechpartner und Berater sicher durch das breite Feld einer auf mehrere, parallel Kanäle setzende Geschäftsanbahnung im B2B. Diese wird zunehmend vom ersten Kontakt bis hin zum vertrieblichen Abschluss von IT unterstützt werden. Thielmann Consulting unterstützt dabei seine Kunden nicht nur beratend, sondern auch operativ in der Umsetzungsphase.

Thematisch deckt Thielmann Consulting die ganze Bandbreite des Leadmanagement, über Content Marketing und Leadkampagnen bis zu Lead Nurturing und Lead Scoring Konzeptionen ab. Thielmann Consulting ist seit Anfang 2013 Vertriebspartner von entergon.

› www.thielmann-consulting.de

Die **entergon GmbH & Co. KG** ist ein Full-Service-Anbieter für CRM und Dialogmarketing mit Sitz bei Frankfurt am Main. Das Produkt- und Dienstleistungsportfolio fokussiert sich auf die Implementierung und Weiterentwicklung von CRM-Systemen, die Einführung und die Integration von Kommunikationslösungen sowie die Planung und Umsetzung von Dialog- marketing-Kampagnen.

Inzwischen betreut die entergon GmbH & Co. KG ca. 200 B2B-Kunden. Auf Basis unserer IT-gestützten und bereits mehrfach ausgezeichneten Dialogmarketing- Lösungen begeistern unsere Kunden über 750.000 Endkunden und Interessenten in ihren internationalen Zielmärkten.

› www.entergon.de