

Anwenderbericht

PTV GROUP

the mind of movement

**CAS** genesisWorld  
xRM und CRM für den Mittelstand



# Direkter Weg vom Kontakt zum Kunden

Die PTV Group plant und optimiert weltweit alles, was Menschen und Güter bewegt. Der Firmenslogan „The Mind of Movement“ ist Ansporn und Geisteshaltung zugleich: Schließlich dreht sich im Karlsruher Hauptsitz und den 17 Niederlassungen weltweit alles darum, Verkehrsströme im Fluss zu halten, logistische Prozesse zu beschleunigen und vor allem den Kunden schneller ans Ziel gelangen zu lassen.

## CRM noch kundenzentrierter nutzen

Als CRM-Lösung ist CAS genesisWorld bereits langjährig in Einsatz und wurde hauptsächlich zum Sammeln von Adressdaten und Kundeninformationen genutzt. Wie wäre es, CRM noch intensiver, noch kundenzentrierter zu nutzen? Die Anbindung des Marketing Automation Tools Oracle Eloqua bot einen vielversprechenden Ansatz. Initial trafen sich die Mitarbeiter aus den Bereichen Marketing, Sales, Geschäftsleitung und der IT verschiedener Hierarchiestufen, um neue Workflows zu definieren. Man wollte die Daten nicht mehr nur Sammeln, sondern aktiv in Marketing und Vertrieb nutzen – für mehr Transparenz und einem Closed Loop im Leadmanagementprozess.

## Gute Planung ist alles

Mit der Aussicht auf ein zentrales Marketing- und Vertriebswerkzeug im Zusammenspiel mit Oracle Eloqua machten sich die Verantwortlichen gemeinsam ans Werk. Das Projekt verlief wie im Lehrbuch, sodass 6 Monate später das erste Resümee alle Erwartungen übertraf: 99 Kampagnen waren im Marketing bereits aufgesetzt worden. Daraus resultierten erhebliche Einsparungen an Arbeitszeit: „Bei der Durchführung einer Messekampagne mit Terminvereinbarungen und anschließender Leaderfassung benötigten wir früher etwa 50 Stunden“, so Gabriele Geiger, Manager Marketing, Sales Support und



the mind of movement

## Branche

IT-Unternehmen, Transport und Verkehr

## Ziele/Anforderungen

- Bestehende CRM-Lösung CAS genesisWorld optimieren und kundenzentrierter nutzen
- Zentrales Marketing- und Vertriebswerkzeug im Zusammenspiel mit Oracle Eloqua etablieren
- Daten nicht nur sammeln, sondern aktiv für Marketing und Vertrieb nutzen
- Weg vom Gießkannenprinzip, hin zu datengetriebenem Marketing
- Internationaler Roll-out

## Nutzen und Vorteile

- Datengetriebenes, automatisiertes Marketing: Die richtige Botschaft an die richtigen Kunden
- Systematische Leadentwicklung vom Kontakt zum Kunden
- Bestens informierter Vertrieb mit lückenlos dokumentierter Kundenakte, validen Sales Pipeline und verlässlichen Umsatzprognosen
- Intensive abteilungsübergreifende Zusammenarbeit enthüllt genau den ‚Nerv‘ des Kunden
- Erhebliche Zeiteinsparungen: Messekampagnen heute ca. 5 Stunden, früher 50 Std.
- Fundiert Entscheidungsgrundlagen durch Reports auf Knopfdruck
- Marketingcontrolling macht Kampagnenerfolg sichtbar für einen noch effizienteren Einsatz des Marketingbudgets

Telesales, „Jetzt sind die Routineaufgaben in maximal 5 Stunden erledigt.“ Der Zeitraum bis zum ersten Kundenkontakt nach der Messe hat sich seither drastisch verkürzt.



## Datengetriebenes Marketing

Im Mittelpunkt steht nun der individuelle Kontakt, der zu jedem Zeitpunkt die für ihn richtigen und interessanten Informationen über die gewünschten Kanäle erhält. Weg vom Gießkannenprinzip, hin zu datengetriebenem Marketing. Über die verschiedenen Aktionen generiert PTV Group viele Kontakte, allein die Demoversionen unterschiedlicher Produkte werden über 900 Mal pro Monat heruntergeladen. Diese Kontakte werden nun systematisch vorqualifiziert und weiterbearbeitet.

## Transparenz von A bis Z

Der Vertrieb profitiert von der lückenlos dokumentierten Kundenakte und einer validen Sales Pipeline mit konzernweit vergleichbaren, verlässlichen Umsatzprognosen. Zudem entsteht ein Reporting, das sowohl wichtige KPIs für das Marketing Controlling liefert, als auch in einem „Closed Loop“ die gesammelten Erfahrungen sichtbar macht. So können Kampagnen kontinuierlich verfeinert werden. Dabei werden sämtliche Kommunikationskanäle in einem System zusammengebracht: Von E-Mail, über



» Mit dem neu etablierten Leadmanagementprozess und Marketing Automation haben wir es geschafft, das CRM als ganzheitliches Informationstool zu nutzen. «

Gabriele Geiger, Manager Sales Support & Marketing

## CAS genesisWorld

### Projektdaten

- CAS genesisWorld Premium seit 2001 im Einsatz
- Module: Report, Survey, Geomarketing, Helpdesk, Mobility, Project, Form & Database Designer
- Schnittstelle zu Oracle Eloqua

### Kunde

- PTV Planung Transport Verkehr AG  
[www.ptvgroup.com](http://www.ptvgroup.com)
- Planung und Optimierung von Transportrouten, Vertriebsstrukturen, Individualverkehr und öffentlichen Verkehr
- Zum Angebot gehören Software, Daten, Content, Consulting und Forschung
- 1979 gegründet, 600 Mitarbeiter

### Projektpartner

- CAS Software AG, [www.cas.de](http://www.cas.de)

### CAS genesisWorld

- Professionelles Kundenmanagement
- Unterstützt interne Prozesse, steigert Effizienz
- Etabliertes, mehrfach ausgezeichnetes Produkt
- Über 200 CRM-Spezialisten unterstützen vor Ort
- Bei mehr als 10.300 Unternehmen erfolgreich im Einsatz

Telefonie, Webinare, Blogs, Social Media und Daten aus der eigenen Software. Über mehrstufige Success-Pfade werden Kunden und Interessenten aktionsbasiert automatisiert und dennoch individuell auf verschiedenen Kanälen bedient und auf dem Weg zum Kunden begleitet. „Inhalte, wie etwa Whitepaper, Fachartikel, Studien, Webinare, Blog-Beiträge, Social Media-Posts, Produktdemos, Testversionen lassen sich so perfekt miteinander verzahnen, dass eine runde Story entsteht“, ist Gabriele Geiger überzeugt.



» Durch die abteilungsübergreifende Zusammenarbeit lernen wir genau, was der ‚Nerv‘ des Kunden ist und wie wir ihn treffen. «

*Oliver Zorn, Manager IT Processes and Solutions*

„Es ist erfolgsentscheidend, zu wissen, an welcher Stelle ein Kontakt im Sales Funnel steckt. Wir können heute fundiert feststellen, welche Kampagne erfolgreich ist, um künftig Marketingbudget noch effizienter einzusetzen. Erfreulicher Nebeneffekt: Marketing und Vertrieb arbeiten mehr denn je



Die PTV Group plant und optimiert weltweit alles, was Menschen und Güter bewegt – Transportrouten, Vertriebsstrukturen, Individualverkehr und öffentlichen Verkehr.

Hand in Hand. Das System bietet höchste Transparenz und zeigt klar auf, wie viele Leads aus dem Marketing kommen und wie diese vom Vertrieb bearbeitet werden“, so Oliver Zorn, Manager IT Processes and Solutions.

### Internationales Roll-out

Nach erfolgreicher Einführung im Headquarter, ist der internationale Roll-out in vollem Gange. Dabei werden die lokalen Teams von den Kollegen aus Karlsruhe geschult und begleitet; teilweise auch via Web-Sessions – so lange bis sie ihre eigenen Kampagnen kreieren können.



Das sagen weitere Kunden:  
[www.cas-mittelstand.de/referenzen](http://www.cas-mittelstand.de/referenzen)


Jetzt informieren



Wir beraten Sie gerne zum Thema CRM in IT-Unternehmen.

Telefon: +49 721 9638-188  
 E-Mail: [CASgenesisWorld@cas.de](mailto:CASgenesisWorld@cas.de)  
[www.cas-mittelstand.de](http://www.cas-mittelstand.de)



 CAS Software AG  
 CAS-Weg 1 - 5  
 76131 Karlsruhe

