

Anwenderbericht



swisslex

§

K

CAS genesisWorld
xRM und CRM für den Mittelstand



Daten im Cockpit

ideal verwalten

Bei der Swisslex – Schweizerische Juristische Datenbank AG herrscht Innovation, nicht nur Tradition: Hier werden gewaltige Datenmengen eingepflegt, veredelt, verwaltet und ausgewertet. Das Ergebnis sind zufriedene Kunden bei der größten juristischen Online-Datenbank der Schweiz. Rund 34.000 Nutzerinnen und Nutzer aus Advokatur, Behörden, Wirtschaft und Akademie arbeiten über die Internetadresse www.swisslex.ch mit dem Rechtsinformationsportal von Swisslex. Sie greifen im Durchschnitt 240.000 Mal im Monat auf kostenpflichtige Informationen aus Gesetzgebung, Rechtsprechung und Lehre zu. Tendenz zunehmend.

Administrations- und Auswertungscockpit

Das 1986 gegründete Unternehmen gehört zu den ersten Online-Informationendiensten in Europa. Swisslex ist auf juristische Informationsangebote spezialisiert und zählt Anwaltskanzleien, Gerichte, Rechtsabteilungen von Unternehmen, Treuhandfirmen, Steuerexperten sowie Universitäten zu ihren Kunden. Bis Anfang 2006 lief die gesamte Kundenverwaltung und die Auswertung der Daten über Microsoft Outlook und Excel. Das stetige Wachstum war ab Mitte 2005 mit den manuellen Tools nicht mehr zu bewältigen. Seit 2006 setzt Swisslex CAS genesisWorld als zentrales Administrations- und Auswertungscockpit ein, über das alle Geschäftsprozesse verwaltet werden.

Hohe Ansprüche umfassend erfüllt

Der interne Aufwand für die manuelle Verarbeitung von Kundendaten und die Bindung von wertvollen Ressourcen konnte mit zunehmenden Datenmengen nicht mehr gerechtfertigt werden. Dies und das schnelle Wachstum von Swisslex waren die maßgeblichen Gründe für die Einführung eines professionellen CRM-Systems. "Irgendwann kam der Punkt, ab dem wir automatisierte Prozesse einführen mussten, um wettbewerbsfähig zu bleiben", so Marc Bloch.



swisslex

Branche

Medien/Dienstleistungen

Ziele/Anforderungen

- Professionelles Kundenmanagement
- Zentrales Administrations- und Auswertungstool zur Verwaltung von Geschäftsprozessen
- Validierung der Zugangsdaten durch mehrschichtiges Rechtssystem
- Vorstufe zu Rechnungsstellung und Schnittstelle zu Finanzbuchhaltung
- Verwaltung- und Auswertung
- Marketingmaßnahmen
- Flexibles, skalierbares System für weiteres Wachstum

Nutzen und Vorteile

- Effiziente Kundenverwaltung dank zentraler Pflege und Verwaltung sämtlicher Kundendaten
- Mitarbeiter bewahren Überblick über Datenberge durch fein justierte Auswertungen im Cockpit
- Fundierte Entscheidungen mit automatisierten Rapporten
- Abbildung der gesamten Abonnenten- und Rechteverwaltung
- Versand verschiedener personalisierter Newsletter an die Abonnenten
- Abwicklung von zielgerichteten Marketingkampagnen dank genauen Selektionsmöglichkeiten

Sommer, Geschäftsführer der Swisslex AG. "Unsere Entscheidung für CAS genesisWorld und Herrn Koppenhöfer, dem Geschäftsführer der Firma itdesign aus Tübingen, fiel auf Grund ganz konkreter Empfehlungen. Wir wussten, dass er ein gutes CRM-System vertreibt: CAS genesisWorld." Das Team von Swisslex hat sich die CRM-Lösung ausführlich



demonstrieren lassen und ist sehr schnell zu dem Schluss gekommen, dass es die hohen Ansprüche umfassend erfüllt. Maßgeblich für die Entscheidung waren die guten Referenzen von CAS genesisWorld und der gute Eindruck von itdesign. "Die Kombination hat sehr gut gepasst." Das CRM-System bietet uns, was wir brauchen und ist sehr mächtig: Es kann Anforderungen erfüllen, von denen wir bis heute noch gar nicht wussten, dass wir sie irgendwann erfüllen können." Damit ist der Raum für das weitere Wachstum von Swisslex geschaffen, wozu auch die gute Skalierbarkeit der CRM-Lösung beiträgt.

Schnell und effizient: die Einführung

Die Einführung von CAS genesisWorld verlief rasch und reibungslos, obwohl die Prozesse und Ansprüche äußerst komplex waren: Die bestehende Adress-Datenbank musste übernommen, die Abonnenten- und Transaktionsverwaltung, also die "Warenwirtschaft", abgebildet und die kompletten Login-Daten eingepflegt werden. Dabei wurden die Daten aus Microsoft Outlook und der vorhandenen Online-Datenbank intern aufbereitet.



» Ohne unser CRM könnten wir die vielen kundenspezifischen Anforderungen gar nicht mehr bewältigen.

Mit CAS genesisWorld bringen wir Effizienz in unseren Arbeitsalltag. «

Marc Bloch Sommer, Geschäftsführer

CAS genesisWorld

Projektdaten

- CAS genesisWorld an zwei Standorten
- Im Einsatz seit Februar 2006
- Anbindung von Inxmail

Kunde

- Swisslex AG, Zürich (CH), www.swisslex.ch
- Führende Online-Datenbank für juristische Informationen im Markt Schweiz
- Standorte in Zürich und Genf
- Gründung 1986
- Über 20 Mitarbeiter

Projektpartner

- itdesign GmbH, Tübingen www.itdesign.de

CAS genesisWorld

- Professionelles Kundenmanagement
- Speziell für die Bedürfnisse des Mittelstands
- Sehr gutes Preis-Leistungs-Verhältnis
- Flexibel, integrierbar und erweiterbar
- Etabliertes, mehrfach ausgezeichnetes Produkt
- Über 200 CRM-Spezialisten unterstützen vor Ort
- Bei mehr als 20.000 Unternehmen erfolgreich im Einsatz

"Die Einführung erfolgte iterativ und heute laufen alle Kundenprozesse reibungslos über CAS genesisWorld", erklärt Johannes Koppenhöfer. Die Mitarbeiter stellten sich dank kurzer Schulungen beispielsweise für die Datenanalyse schnell auf CAS genesisWorld ein. "Sie sind begeistert, weil sie jetzt ein äußerst effizientes Tool haben, um Kunden zu verwalten", so Bloch Sommer.

Technik für Gipfelstürmer

Über das CRM-System CAS genesisWorld

- akquiriert das Schweizer Unternehmen heute mit dem Kampagnenmanagement und dem professionellen E-Mail-Marketing-Tool Inxmail Neukunden
- werden Abonnenten regelmäßig mit aktuellen Produkt-Newslettern beliefert
- verwaltet es sämtliche Abonnements
- validiert es mit dem Rechtesystem Nutzer, die sich auf dem Portal www.swisslex.ch einloggen



Das sagen weitere Kunden:
www.cas-mittelstand.de/referenzen



"Wir haben jetzt ein effizientes Instrument für weiteres Wachstum, weil wir alles zentral steuern können", so der verantwortliche Mitarbeiter. "Heute pflegen und verwalten wir auch sämtliche Daten zentral. Unsere Niederlassungen in Zürich und Genf arbeiten dank CAS genesisWorld Web access mit dem gleichen, aktuellen Datenbestand." Für Kampagnen und Auswertungen können individuelle Daten über Filter wunschgemäß zusammengestellt und extrahiert werden. Ebenso lassen sich neue Produkte, die in Zukunft das Portfolio des juristischen Dienstleisters bereichern werden, einfach in die zentrale Datenbasis einfügen. Bei Marketing-Kampagnen segmentiert Swisslex die Kundendaten beispielsweise über die Kenngrößen Umsatz, Anzahl der Transaktionen pro Kunde und besuchte Segmente der juristischen Informationen. Über die Filterfunktion in CAS genesisWorld werden die fein justierten Auswertungen direkt ins Cockpit eingespielt, so dass die Mitarbeiter alles gleich im Blick haben.

Jetzt informieren

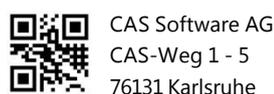


Wir beraten Sie gerne zum Thema CRM im Bereich Dienstleistungen.

Telefon: +49 721 9638-188

E-Mail: CASgenesisWorld@cas.de

www.cas-mittelstand.de



CAS Software AG
CAS-Weg 1 - 5
76131 Karlsruhe

