

## Anwenderbericht



» Mit CAS genesisWorld entsteht ein reichhaltiges Datenfundament, welches uns erlaubt, klüger in die Zukunft zu planen und die Bedürfnisse unserer Kunden noch genauer zu erkennen. «

Patrick Schwarz, Marketingleiter

Foto: © von Schaeuwen AG, Essen

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



# Kundenbetreuung

## aus einer Hand

Die familiengeführte, mittelständische Unternehmensgruppe kennt bereits seit drei Generationen die Bedürfnisse ihrer Kunden genau und legt höchsten Wert auf vorbildliche Kundenbetreuung. „Mit über 500 Beschäftigten an vier Standorten entwickelt und vertreibt die von Schaewen Unternehmensgruppe ein Produkt-Portfolio, das in aller Welt gefragt ist“, erklärt Marketingleiter Patrick Schwarz von der von Schaewen AG.

### Konfigurierbarkeit ist Pflicht

Relevant wurde das Thema Kundenbeziehungsmanagement mit der Einführung einer neuen ERP-Software. Als Ergänzung zum Fokus auf die Fertigungsdaten, machte sich Patrick Schwarz auf die Suche nach einer passenden CRM-Software, die als zentrales Werkzeug eine 360 Grad-Sicht auf den Kunden eröffnet. „Unser spezielles Augenmerk lag darauf, eine On Premise-Lösung zu implementieren, die zum einen eine Symbiose zum bestehenden ERP eingeht, und zum anderen selbstständig konfiguriert werden kann“, erläutert der Marketingleiter. „Gegenüber anderen Software-Produkten erhielt CAS genesisWorld den Zuschlag, weil es bereits im Standard 95 Prozent der geforderten Funktionen abdeckt und die Akzeptanz bei den Anwendern durch das eingängige ‚user interface‘ hoch ist.“

### Eine Suite für alle Fälle

Das Unternehmen entschied sich für die Platinum Suite von CAS genesisWorld. Das Komplettpaket ermöglicht, dass sämtliche Funktionen und Module ohne Zusatzkosten genutzt werden können – selbst wenn sie erst nach und nach eingeführt werden. Die intensiven Vorbereitungen sowie Klärung aller offenen Punkte vor dem Livegang, sorgte für eine reibungslose und schnelle Einführung von CAS genesisWorld – inklusive Anbindung an die bestehende ERP-Lösung. Seither kommt CAS genesisWorld in Marke-



### Branche

Produzierende Unternehmen

### Ziele/Anforderungen

- Implementierung einer On Premise-Lösung mit Symbiose zum bestehenden ERP-System
- Abgleich von Kunden- und Fertigungsdaten
- 360 Grad-Sicht auf den Kunden
- Selbständige Konfigurierbarkeit
- Mitwachsende zukunftsorientierte Lösung

### Nutzen und Vorteile

- Funktionen bereits im Standard 95% abgedeckt
- Sehr benutzerfreundliche Oberfläche
- Zentrale Pflege aller Geschäftskontakte kumuliert Unternehmenswissen
- Geschäftspotenziale erkennen dank automatisierter Vorgänge zur Kundenklassifizierung
- Optimierte Außendienstplanung
- Einfache Erstellung, Durchführung und Auswertung von Kundenumfragen
- Komfortabler Wechsel in gewünschten ERP-Bereich mit einem Klick
- Hohe Zufriedenheit bei Mitarbeitern dank großer Zeiteinsparung bei Routinearbeiten
- Sehr zufriedene Kunden, da im Service alle relevanten Daten stets im Blick sind und fundiert beraten werden kann

ting und Vertrieb, Qualitätsmanagement, Geschäftsführung und IT zum Einsatz.

### Compliance gewährleisten

Das Kernstück der CRM-Lösung stellt die zentrale Pflege aller Geschäftskontakte in den Mittelpunkt: „In CAS genesisWorld sammeln alle Kollegen die geschäftlichen und persönlichen Informationen zu einem Kunden in einer



Foto: © von Schaewen AG, Essen

virtuellen Akte und verknüpfen sie mit relevanten Dokumenten, Terminen oder internen Aufgaben. „Auf diese Weise schaffen wir eine unternehmensweite Wissensbasis und erfüllen unsere eigenen Compliance-Richtlinien“, bestätigt Schwarz.

### Geschäftspotenziale erkennen

Zusätzlich sorgte Marketingleiter Schwarz dafür, eine integrierte Kundenklassifizierung auf Umsatzbasis einzuführen. Bei jedem neuen Kundenkontakt wird automatisch ein Vorgang angestoßen, der die Kunden klassifiziert und das jeweilige Potenzial eines Geschäftskontakts sichtbar macht. Anhand dieser Einschätzung werden die Besuchszyklen festgelegt und entschieden, wo es sinnvoll ist, Geschäftschancen auf Augenhöhe gemeinsam weiterzuentwickeln.



» Die Kundenzufriedenheit steht an erster Stelle. CAS genesisWorld erleichtert erheblich die Durchführung und Auswertung von Kunden-Umfragen. «

*Patrick Schwarz, Marketingleiter*

### Zufriedenheit online erfragen

Die Kundenzufriedenheit steht an erster Stelle aller Aktivitäten. So führt von Schaewen in regelmäßigen Abständen Kundenumfragen durch. Die Befragung erfolgt nach dem Zufallsprinzip, stets individuell und nimmt für die Qualitätsmessung einen zentralen Stellenwert ein. Für eingehende Kundenanfragen, die täglich telefonisch, per E-Mail eingehen, haben die Mitarbeiter mit CAS

## CAS genesisWorld

### Projektdaten

- CAS genesisWorld Platinum Suite
- Anbindung an bestehendes ERP-System

### Kunde

- von Schaewen AG, Essen, [www.von-schaewen.de](http://www.von-schaewen.de)
- Familiengeführte, mittelständische, international tätige Unternehmensgruppe der Stahlindustrie
- 1931 gegründet
- Über 500 Mitarbeiter

### Projektpartner

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

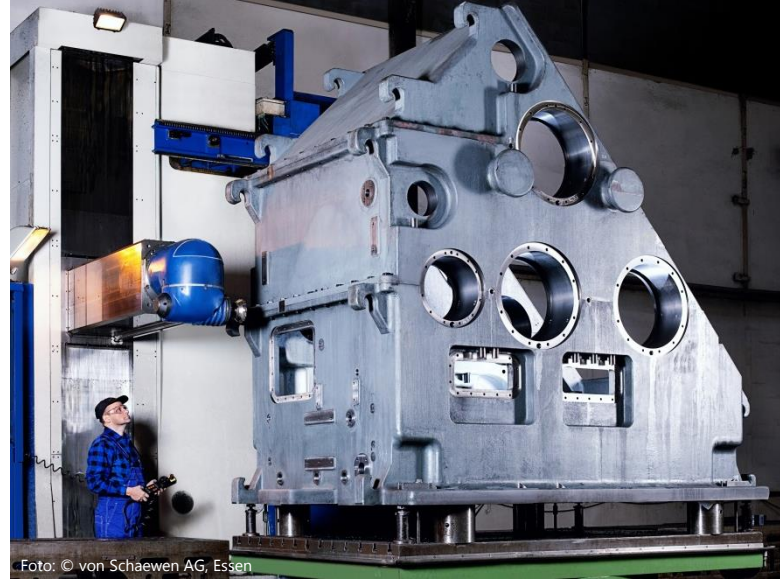
genesisWorld ein Tool zur Schnellerfassung in der Hand: „Früher dauerte es unter Umständen mehrere Minuten, heute kann die Anfrage vollständig in unter einer Minute erfasst werden – bei über 30.000 Anfragen jährlich bedeutet das eine beträchtliche Zeitersparnis und damit Return on Investment.“

### Punktlandung in Fertigungsdetails

Hochkomplexe, individuelle Angebote werden nach wie vor über die ERP-Lösung erzeugt. „Der große Vorteil ist, dass man für weitere Details aus der Kundenakte in CAS genesisWorld direkt in den gewünschten ERP-Bereich wechseln kann. Dazu genügt nur ein Klick und man landet exakt an der richtigen Stelle im ERP – das spart viel Zeit und ist sehr komfortabel“, freut sich Schwarz.

### Fazit & Ausblick

Patrick Schwarz ist überzeugt, sich mit CAS genesisWorld für die richtige Lösung entschieden zu haben: „Die komplette Erfassung unserer Angebote wäre ohne CAS genesisWorld überhaupt nicht möglich – das reichhaltige Datenfundament erlaubt uns, klüger in die Zukunft zu planen und die Bedürfnisse unserer Kunden noch genauer zu erkennen. Daraus resultiert eine hohe Zufriedenheit bei



unseren Mitarbeitern und bei unseren Kunden“, so Schwarz. Auf dem Weg zu noch mehr Customer Centricity hat sich Patrick Schwarz vorgenommen, mit dem Einsatz von Crystal Reports die Auswertungsmöglichkeiten weiter zu steigern. Sein Rat an Entscheider, die ein CRM-Projekt starten möchten: „Es lohnt, sich ausführlich mit den bestehenden Prozessen auseinanderzusetzen, Zusammenhänge im Unternehmen und bei seinen Kunden zu verstehen und daraus passgenaue Workflows für den CRM-Einsatz zu definieren. Wir haben die Erfahrung gemacht, dass sich dieses Vorgehen erfolgreich bemerkbar macht und auszahlt, wenn man CRM nicht nur als ein Softwareprojekt sieht, sondern die Umsetzung der eigenen Unternehmensphilosophie.“



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 produzierenden 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

