

Anwenderbericht



CAS genesisWorld
CRM/XRM für den Mittelstand



Mit CAS genesisWorld

alles im Fluss

NIVUS sorgt dafür, dass Wasserwerke, Kläranlagen und Kanalnetze reibungslos funktionieren. Das Unternehmen steht für präzise Technik, sowie Beratung und Service auf höchstem Niveau. Mit der CRM/XRM-Lösung CAS genesisWorld greifen bei der Kundenbetreuung alle Räder im Unternehmen ineinander.

Seit über 50 Jahren entwickelt, produziert und liefert NIVUS Messtechnik für die Wasserwirtschaft: zum Beispiel spezifische Systeme für die Durchfluss- und Füllstandsmessung, Fließgeschwindigkeitserfassung und die Messung der Wasserqualität. Das Unternehmen mit Sitz in Eppingen ist mit neun internationalen Niederlassungen und über 40 Distributoren weltweit eines der global führenden Unternehmen in diesem Sektor. Als Schlüssel für ideale Messergebnisse setzt NIVUS auf beste Beratung und Service beim Betrieb der Anlagen. Kundinnen und Kunden profitieren dabei von jahrzehntelanger Erfahrung im NIVUS-Team. Um die vorhandenen Lösungen weiter zu verbessern, forscht eine eigene Entwicklungsmannschaft an Grundlagentechnologien für kommende Gerätegenerationen.

CRM/XRM für 360 Grad-Sicht

„Unser Portfolio umfasst nicht nur Produkte, sondern auch verschiedene Dienstleistungen“, erklärt NIVUS-Vertriebsleiter Stephan Frank. „Dieses breite Angebot möchten wir natürlich als abgestimmte Lösungen beim Kunden präsentieren. Daher muss die eine Hand wissen, was die andere tut. Genau aus diesem Grund haben wir eine CRM-Lösung gesucht, die uns eine 360 Grad-Sicht auf unsere Kunden bietet.“ Zudem müsse der Informationsfluss zwischen den Abteilungen reibungslos funktionieren, ergänzt Frank Schmidt, Vertriebsmitarbeiter im Außendienst. „Ich muss wissen: Wann wird draußen eine Messung, die ich angeboten habe, durch den Service installiert? Was hat der Projektmanager zuletzt mit dem



Branche

Entwickler, Hersteller und Lieferant von Messtechnik für die Wasserwirtschaft

Ziele/Anforderungen

- Einführung eines zentralen Informationssystems
- Optimierung der abteilungsübergreifenden Zusammenarbeit, reibungsloser Informationsfluss
- Gezielte Kundenbetreuung durch systemgestützte Kundenbewertung
- Anbindung an bestehendes ERP System
- Mobile, standortunabhängige Verfügbarkeit der kundenbezogenen Daten

Nutzen und Vorteile

- Stets aktuelle Rundumsicht über relevante Kunden- und Interaktionsdaten
- Enge Kundenbindung dank aufgeräumter Wissenssammlung - je mehr Anknüpfungspunkte, desto mehr Bindung
- Spart bares Geld: Unternehmensgedächtnis bei Teamwechsel sofort zur Hand
- Effiziente abteilungsübergreifende Zusammenarbeit mit systemgestützter Abwicklung interner Prozesse
- Qualifizierte Informationsvisualisierung dank smarten Reports und Auswertungen
- Große Flexibilität und mitwachsendes System bietet kontinuierliche Anpassung von Prozessen und individuelle Cockpits gemäß firmenspezifischer Anforderungen

Kunden besprochen? Welche Infos hat das Marketing verschickt? Einfach, um den Kunden im besten Sinne umfassend 'in Watte zu packen', denn je mehr Anknüpfungspunkte ich beim Kunden habe, desto mehr kann ich ihn an uns binden.“



» CAS genesisWorld bietet uns die Rundumsicht, die wir benötigen. Je mehr Anknüpfungspunkte wir beim Kunden haben, desto mehr können wir ihn an uns binden. «

Stephan Frank, Vertriebsleiter

Mit der CRM/XRM-Lösung CAS genesisWorld hat NIVUS eine Lösung für diese Anforderungen gefunden. „Seit 2020 bietet uns CAS genesisWorld die Rundumsicht, die wir brauchen“, sagt Stephan Frank. „Wir können damit alle Informationen, die wir erfassen möchten, in unserem Sinne hinterlegen.“

Früher umständlich - heute fast von alleine

„Wenn ich früher einen neuen Kontakt verarbeitet habe, war das immer sehr aufwendig“, berichtet Außendienstler Schmidt. „Ich habe die E-Mail an den Innendienst weitergeleitet, dort wurde sie händisch in unser ERP Professional-System eingepflegt.“ Heute bündelt CAS genesisWorld als zentrale Plattform die gesammelten Kundeninformationen und ist per Schnittstelle an das ERP angebunden. So ist ein effizienter Zugriff auf sämtliche Unternehmensdaten möglich.

„Ich füge im CRM einfach die Adresse in den Adressmanager ein, der für den Neukunden automatisch eine Adressmaske ausfüllt“, schildert Schmidt. In der digitalen Kundenakte werden alle wichtigen Ansprechpartner und Kontaktmöglichkeiten gespeichert. „Und ich kann Angebote, sogenannte Verkaufschancen, erstellen und mit dem jeweiligen Kunden verknüpfen. Diese Verkaufschancen verfolge ich im CRM weiter, kann nach einer gewissen Zeit beim Kunden nachhaken und den Statuts des Angebots vermerken – Warteposition, gewonnen oder verloren und entsprechende Notizen hinterlegen.“

Volle Übersicht als „Riesenvorteil“

Diese Informationen gehen automatisch auch an den Vertriebs-Innendienst. Alle Mitarbeitenden sind so immer auf dem aktuellsten Stand. „Wenn mich ein Kunde nicht erreicht, kann ein Kollege oder eine Kollegin im Innendienst den Anruf annehmen und die Betreuung nahtlos fortsetzen“, freut sich Schmidt. „Man macht einfach die Akte auf, sieht genau, was ist

CAS genesisWorld

Projektdaten

- CAS genesisWorld Platinum Edition
- Module: Form & Database Designer, Report, ERP connect
- Schnittstelle zu ERP-System „Professional ERP“

Kunde

- NIVUS GmbH, www.nivus.de
- Hersteller von Messtechnik und Softwarelösungen für die Prozess- und Verfahrenstechnik für die Wasserwirtschaft
- Weltweit tätig: 9 internationale Niederlassungen, über 40 Distributoren
- Gründungsjahr: 1967
- ca. 140 Mitarbeiter

Projektpartner

- plan IT Online GmbH, www.planit-online.de

CAS genesisWorld

- Professionelles Kundenmanagement
- Unterstützt interne Prozesse, steigert Effizienz
- Speziell für die Bedürfnisse des Mittelstands
- Mobile CRM-Lösungen im CAS SmartDesign® für Smartphones, Tablets und Browser
- Sichere Daten durch ausgereiftes, mehrstufiges Rechtssystem
- Sehr gutes Preis-Leistungs-Verhältnis
- Etabliertes, mehrfach ausgezeichnetes Produkt
- Über 200 CRM-Spezialisten unterstützen vor Ort
- Bei mehr als 30.000 Unternehmen erfolgreich im Einsatz

da schon gelaufen und kann kompetent das Kunden-Gespräch führen, ohne dass man mich kontaktieren muss. Das ist ein Riesenvorteil, den wir vor Einführung von CAS genesisWorld nicht hatten.“



Digitales Gedächtnis für das Unternehmen

Mit dieser lückenlosen und unkomplizierten Dokumentation ist CAS genesisWorld heute das „Gedächtnis“ des Unternehmens. Bei einem Wechsel im Team geht keine Information verloren, hebt Schmidt hervor. „Ein neuer Mitarbeiter sieht, wo war mein Vorgänger in den vergangenen Jahren dran? Was hat er mit den Kunden besprochen? Das CRM verhindert, dass man beim Beziehungsmanagement wieder bei Null anfängt. Das spart uns bares Geld.“ Der Außendienstler schätzt auch die Möglichkeit der Web-Variante von CAS genesisWorld für mobiles Arbeiten. „Egal, ob auf dem Smartphone oder Tablet, ich bin immer up to date. Wenn eine Minute vorher ein Kollege mit dem Kunden telefoniert hat, dann sehe ich das im CRM. Ich nutze unterwegs jede freie Minute, um das System mit Informationen zu füttern. Und beim Kunden habe ich mit CAS genesisWorld alles dabei, was ich brauche: Beispielsweise sind meine Präsentationen, die ich zeigen möchte, im System eingepflegt.“

Eine Lösung, die mitwächst

Vertriebsleiter Frank hebt die gute Usability des Systems hervor. „Sie können damit ganz viel selbst anpassen und ihre Vorstellungen in kürzester Zeit umsetzen.“ Auch deshalb habe man sich für CAS genesisWorld entschieden, denn: „Diese CRM-Lösung wächst in unserem Unternehmen mit.“

Reibungslose Implementierung

Für die erfolgreiche Einführung von CAS genesisWorld bei NIVUS zeichnet der CAS-Partner plan IT verantwortlich, der die Software-Implementierung 2020 trotz widriger Begleitumstände durch Corona erfolgreich umsetzte.

Enge Betreuung bei allen Fragen

Nicole Reimold, bei NIVUS für das Implementierungsprojekt verantwortlich, lobt die gute Zusammenarbeit mit den Eppinger IT-Experten. „plan IT hat uns von Anfang an bei allen Schritten eng betreut, alle unsere Fragen beantwortet und auf unsere Wünsche immer schnell reagiert.“ Besonders vorteilhaft sei die Einführung über das sogenannte Key-User-Prinzip gewesen: „Wir haben ein Team mit je einer Person aus nahezu jeder Abteilung zusammengestellt, um die unterschiedlichen Anforderungen einfließen zu lassen: Wie muss das CRM-System aussehen, damit jede und jeder am besten damit arbeiten kann?“ So definierte man gemeinsam mit plan IT, welche Felder benötigt werden und welche Anpassungen und Synchronisierungen mit dem ERP anstanden. Die Key-User trugen das CRM-Know-how in die Abteilungen und schulten dort selbstständig ihre Kolleginnen und Kollegen. „Das ist ein lebendiger Austausch“, unterstreicht Reimold.



Das sagen weitere Kunden:

www.cas-mittelstand.de/referenzen

Jetzt informieren



Wir beraten Sie gerne zum Thema CRM/XRM.

Telefon: +49 721 9638-188

E-Mail: CASgenesisWorld@cas.de

www.cas-mittelstand.de



CAS Software AG
CAS-Weg 1 - 5
76131 Karlsruhe

