



Anwenderbericht

 **PFITZENMEIER**  
Fitness since 1978

**CAS**  **genesisWorld**  
CRM/XRM für den Mittelstand



# Fittes CRM/XRM für gesunde Beziehungen

Kaum ein anderes Unternehmen bringt seine Kunden so in Bewegung wie dieses: Über 180.000 Mitglieder trainieren ihre Fitness in den Premium Resorts, Venice Beach, Fitcamp, und Fitbase der Pfitzenmeier-Gruppe. Für die individuelle Beziehung setzt das Unternehmen auf persönliche Betreuung – unterstützt durch fitte CRM/XRM-Features von CAS genesisWorld.

Wir schreiben das Jahr 1977: Star Wars kommt in die Kinos, die Deutsche Bundesbahn mustert die letzte Dampflokomotive aus und in der Garage seiner Eltern baut ein kraftsportbegeisterter Jugendlicher Fitnessgeräte aus Schrott. Was vor vier Jahrzehnten mit selbstgebauten Langhanteln begann, hat sich heute mit aktuell über 50 Anlagen als die Nr. 1 der Fitnessbranche in der Metropolregion Rhein-Neckar etabliert.



Mehr noch: Mit integrierten AquaDomes, Wohlfühl-Saunen, betreuten Kinderbereichen und eigenen Therapiezentren sind die Premium Resorts von Werner Pfitzenmeier bundesweit der Inbegriff von Fitness, Wellness und Gesundheit auf höchstem Niveau. Amateure und Profis trainieren unter einem Dach. „Da kann es schon einmal passieren, dass ein Spitzensportler von



Branche

Fitness Resorts

Ziele/Anforderungen

- CRM/XRM-Lösung inkl. Anbindung an IBS, Einkauf, Kooperationsmanagement, Personal, Recruiting, Fortbildung, Verkauf, Marketing
- Prozesse selbst gestalten und Insellösungen vermeiden, sämtliche Kundeninformationen auf Knopfdruck zur Verfügung
- Gesicherter Intranetbereich z. B. Schnittstelle zu Online-Schulung, digitalen Urlaubsverwaltung
- Integration Asset Management - Verwaltung Fitness-Geräte, Fahrzeugflotte, IT-Infrastruktur

Nutzen und Vorteile

- Gestaltungsfreiheit schafft Entlastung - Prozesse werden täglichen Abläufen optimal angepasst
- Mitglieder zielgenau informieren, zum Beispiel über relevante Kurs-Infos oder Event-Hinweise
- Effektive Personalarbeit: Umgang mit sensiblen Daten z. B. Recruiting und übersichtliche interne Fort- und Weiterbildungsverwaltung
- Nahtlose Anbindung an Warenwirtschaft: digitale Verwaltung der Gerätenutzung, bargeldloses Bezahlen bis hin zum Fitness-Shake oder Solarium
- Wirkungsvolle Marketing-Kampagnen inkl. Geomarketing Modul mit Übersicht, an welchen Straßen Außenwerbung Sinn macht
- Zufriedenheitsumfragen inkl. Auswertungen

den Rhein-Neckar Löwen aus der Handball-Bundesliga neben dir auf dem Laufband steht oder ein Eishockey-Spieler der Adler Mannheim gegenüber auf dem Stepper trainiert“, beschreibt Harry Krüger, Chief Information Officer und CRM-Verantwortlicher der Pfitzenmeier Gruppe, die familiäre Atmosphäre vor Ort.



## Gesund wachsen – aber wie?

Wer erfolgreich expandiert, der hat zahlreiche bestehende und neue persönliche Beziehungen zu pflegen – egal, ob es sich um neue Mitglieder oder Stammkunden handelt. „Für die persönliche Beziehung sind unsere Mitarbeiter vor Ort der entscheidende Impuls“, weiß Harry Krüger aus der täglichen Praxis. „Vom Kursleiter bis zum Studioverantwortlichen stehen sie im Team in direktem Kontakt mit unseren Mitgliedern und tun alles dafür, um den Aufenthalt in unseren Resorts so angenehm wie möglich zu gestalten.“

## Volle CRM-Power

Um die persönliche Beziehungspflege und die Erreichung persönlicher Ziele zu unterstützen, machte sich CIO Krüger auf die Suche nach einer Software-Lösung, die genau diesen Schlüsselaspekt zuverlässig stemmt: Menschen in den Mittelpunkt stellen und die emotionale Verbundenheit zum Studio vor Ort und zur Marke stärken. „Wir wollten die volle Power einer CRM/XRM-Lösung – nicht nur ein paar Zusatzfunktionen in einem Drittsystem“, unterstreicht Krüger im Gespräch. „Um unsere Mitglieder optimal zu bedienen, war es von Anfang an unsere Motivation, Prozesse selbst zu gestalten und Insellösungen zu vermeiden. Klar, dass eine derartige Lösung bei 2.000 Kursen und Workouts wöchentlich genauso schlank sein sollte wie diejenigen, die schon lange Fans unserer Studios sind“, schmunzelt der CIO. Mit CAS genesisWorld fand er die optimale Lösung, um die Menge an Daten in Form von individuellen Informationen den entsprechenden Mitgliedern zu adressieren – zum Beispiel über E-Mail oder im persönlichen Beratungsgespräch.

## CAS genesisWorld

### Projektdaten

- CAS genesisWorld Platinum Suite
- Schnittstelle Intratech (IBS)

### Kunde

- Fitness Park Verwaltungs GmbH, [www.pfitzenmeier.de](http://www.pfitzenmeier.de)
- Mit aktuell über 50 Anlagen in der Metropolregion Rhein-Neckar, der Vorderpfalz und der Bergstraße und mehr als 180.000 Mitgliedern ist die Pfitzenmeier Unternehmensgruppe nicht nur regionaler Marktführer, sondern auch bundesweit der Inbegriff für Wellness, Fitness und Gesundheit
- 1978 Eröffnung erster Fitness-Club

### Projektpartner

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

### CAS genesisWorld

- Professionelles Kundenmanagement
- Unterstützt interne Prozesse, steigert Effizienz
- 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 30.000 Unternehmen erfolgreich im Einsatz

## „Keep IT Simple“

Seit 2013 ist CAS genesisWorld im Live-Betrieb mit einem beachtlichen Datenbestand implementiert. Mittlerweile sind über 700.000 Kontakte und über eine Million Verträge in der Lösung gespeichert. „Wir validieren die Facts: Kurse, Work-



outs, Datensätze und Verträge. Dadurch stehen sämtliche Kundeninformationen auf Knopfdruck zur Verfügung. Darüber hinaus haben wir eigene Datensätze kreiert.“



» Mit CAS genesisWorld haben wir die Gestaltungsfreiheit, die Prozesse an unsere täglichen Abläufe optimal anzupassen. «

Harry Krüger, Chief Information Officer

CAS Software schätzt Harry Krüger sehr. „Es macht Spaß, mit dem CAS Team ambitionierte Anforderungen aus der Praxis nach dem ‚Keep IT simple‘-Prinzip so zu vereinfachen, dass unsere Prozesse reibungslos funktionieren – sowohl übergreifend in der Zentrale als auch in den einzelnen Studios.“

### Effizient in der internen Organisation

Gleichzeitig unterstützt das in der Platinum Suite enthaltene Intranet-Modul teamworks bei der internen Organisation. Datenschutz steht bei Pfitzenmeier an erster Stelle. Jeder Mitarbeiter erhält Zugang zur dazugehörigen Online-Schulung. Dazu sind alle wichtigen Informationen und Dokumente zentral abrufbar. Ein komplettes Asset Management für die aktuelle Übersicht der hochwertigen Fitness-Geräte ist ebenso integriert wie die Verwaltung der IT-Infrastruktur und firmeneigenen Fahrzeugflotte mit über 40 Fahrzeugen. Im Einkauf und Kooperationsmanagement kommt die Vertragsverwaltung zum Einsatz. Im Personalbereich, beim Recruiting und in der internen Fort- und Weiterbildung macht CAS genesisWorld das breite Angebot im Detail sichtbar und vereinfacht die Anmeldung und den Kontakt. Alle relevanten Informationen zur Potenzialentfaltung stehen den verant-

wortlichen Mitarbeitern in einem geschützten Bereich zur Verfügung. Selbstverständlich profitieren die Mitarbeiter auch von einer digitalen Urlaubsverwaltung.

### Wertvolles Plus an Informationen

Mit der Anbindung an das Drittsystem von Intratech (IBS) ist die CRM-Lösung mit dem bestehenden operativen System und der Warenwirtschaft verbunden. Über dieses werden der Zutritt, die Gerätenutzung und das bargeldlose Bezahlen bis hin zum Fitness-Shake oder dem Solarium digital verwaltet. Über die Schnittstelle stehen relevante Informationen wie etwa die Nutzung eines bestimmten Studios durch ein Mitglied zur Verfügung. „Dieses Plus an Informationen ermöglicht es uns an zentraler Stelle, Mitglieder zielgenau zu informieren, zum Beispiel über relevante Kurs-Infos oder Event-Hinweise zum jeweiligen Studio vor Ort oder in der Umgebung“, schildert Harry Krüger das Einsatzgebiet.

### Einheitlicher Support bei Neueröffnung

CAS genesisWorld unterstützt nicht nur bei der individuellen Betreuung, sondern auch bei übergreifenden Marketing-Kampagnen, zum Beispiel bei der End-to-End Betrachtung der eingesetzten Mittel wie etwa Coupons. Ein besonders spannender Moment ist die Eröffnung eines neuen Resorts. Für die Bekanntmachung vor Ort sind die gesammelten Kundeninformationen von elementarer Bedeutung, um zielgenau in Kontakt zu treten. Das Geomarketing Modul visualisiert, in welchem Studio Verträge abgeschlossen werden und wo trainiert wird. „Dank integriertem Geomarketing wissen wir, an welchen Straßen Außenwerbung Sinn macht und wo wir noch auf die Neueröffnung hinweisen sollten. Damit messen wir insgesamt die Sichtbarkeit deutlich genauer und perfektionieren so unsere Aktivitäten für den künftigen Betrieb.“



## Customer Centricity: persönliche Begleitung

Nach erfolgreicher Eröffnung kommt der CRM/XRM-Nutzung eine wesentliche Bedeutung im persönlichen Beratungsgespräch vor Ort zu. Die Kommunikationsstärke von CAS genesisWorld wird ganz gezielt für die Begleitung neuer Mitglieder genutzt. „Keiner wird von uns mit seinen Zielen alleine gelassen.“ Begleitend zur Betreuung vor Ort erhalten Neueinsteiger in der Anfangsphase regelmäßig E-Mails mit wichtigen Erstinformationen. „Wir freuen uns, den fortschreitenden Trainingserfolg zu begleiten und schätzen das direkte Feedback und den Austausch sehr“, so Harry Krüger. „Deshalb laden wir unsere Neumitglieder nach den ersten vier Wochen zur Teilnahme an einer persönlichen Zufriedenheits-Umfrage ein.“

## Fazit: Achtsamkeit macht den Unterschied

Keine Frage: Die Pfitzenmeier Gruppe hat dank CRM/XRM den optimalen Weg in die mitgliederzentrierte Zukunft des digitalen Beziehungsmanagements gefunden. CAS genesisWorld unterstützt dabei, sich auf das Wichtige zu fokussieren: Den exklusiven Kontakt zu den eigenen Mitgliedern zu

halten, die Freude, Achtsamkeit und Offenheit gegenüber Neuem zu bewahren und nicht zuletzt die eigenen Träume und Visionen Realität werden zu lassen. „Wir haben noch einiges vor – zum Beispiel die Anbindung von CAS genesisWorld an unsere bestehende Fitness-App. Damit werden unseren Mitgliedern künftig noch mehr individuelle Informationen zur Verfügung stehen.“, resümiert CIO Harry Krüger, „Wir freuen uns sehr, mit CAS Software einen starken Lösungspartner an unserer Seite zu haben, mit dem wir gesund in die Zukunft wachsen.“



Inspiziert durch das Training mit Arnold Schwarzenegger und im Austausch mit Aerobic- und Fitness-Queen Jane Fonda in Los Angeles sowie vieler anderer Fitnessstudios rund um die Welt, sammelte Werner Pfitzenmeier bereits in den 70er Jahren wertvolle Eindrücke. Mit gerade einmal 17 Jahren entwickelte der Visionär seinen Traum: Ein vollkommen eigenständiges Studiokonzert, welches er im Laufe der Jahre Stück für Stück in die Tat umsetzte und bis heute weiter perfektioniert. Das Fachmagazin Magazin „body Life“ zeichnete den Unternehmensgründer mit dem „Lifetime-Award“ aus, dem Oscar der Fitness-Branche.

Werner Pfitzenmeier



Das sagen weitere Kunden:

[www.cas-mittelstand.de/referenzen](http://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](mailto:CASgenesisWorld@cas.de)

[www.cas-mittelstand.de](http://www.cas-mittelstand.de)



CAS Software AG  
CAS-Weg 1 - 5  
76131 Karlsruhe

