

# Anwenderbericht



# Über Nacht 200 Neu- Kunden

Was tun, wenn nach erfolgreicher Geschäftsübernahme zahlreiche Neukunden an die Tür klopfen? Die Schweizer Kommunikationsagentur ONFLOW entschied sich für den Einsatz der professionellen Kundenbeziehungsmanagement-Software CAS genesisWorld, um ihre Mitarbeiter in Sachen Kompetenz und Service optimal zu unterstützen. ONFLOW – dieser Name ist Programm: Seit 12 Jahren ist die Kommunikationsagentur versierter Ansprechpartner auf dem Schweizer Markt für KMUs und größere Unternehmen, wie den Touring Club Schweiz TCS oder die Bank Linth LLB AG. Das Dienstleistungs-Portfolio umfasst dabei die ganze Bandbreite der Kommunikation – angefangen bei der Entwicklung klassischer Offline- und Onlinegestaltung bis hin zu kreativem Onlinemarketing, Social-Network-Einbindungen und Suchmaschinenmarketing mit eigens dafür entwickelten Tools.

## Hindernisse überwinden

Mit der internen Organisation über Outlook und Excel-Listen stieß die Agentur mit ihrem Wachstum zunehmend an Grenzen. "Uns fehlte ein Werkzeug, mit dem wir die zahlreichen Kundenprojekte strukturiert abwickeln, die Aufgaben im Team transparent verteilen und die Supportanfragen effizient bearbeiten konnten", erklärt Manuel Schärer. Als Entwicklungsleiter und Mitglied der Geschäftsleitung begab er sich auf die Suche nach einer geeigneten CRM-Lösung – und wurde mit CAS genesisWorld fündig.

## Kein Ballast mit unnötiger Administration

Als einzige CRM-Lösung auf dem Markt bot die mehrfach ausgezeichnete Software der Agentur die Möglichkeit, flexibel mitzuwachsen und sich mit ihrem Funktionsspektrum bereits im Standard künftigen Anforderungen einfach und schnell anzupassen. Außerdem spiegelte die Lösung Schärers Vision wider, die Mitarbeiter vom Ballast zeitaufwendiger Administration zu befreien, um



## Branche

Dienstleistungen/Kommunikationsagenturen

## Ziele/Anforderungen

- Strukturierte Abwicklung von Kundenprojekten
- Transparentes Aufgaben- und Workflowmanagement
- Supportanfragen effizient bearbeiten und verwalten
- Entlastung der Mitarbeiter vom Ballast zeitaufwendiger Administration
- Aufnahme von 200 Neukunden durch Agenturübernahme bewältigen
- Flexible Lösung in der auch künftige Anforderungen schnell und einfach umgesetzt werden können

## Nutzen und Vorteile

- Automatisierte Verwaltungsarbeiten
- Wirksamere Strukturierung der internen Abläufe
- Mehr Zeit für neue Projekte und Kunden
- Jederzeit klarer Überblick über Projekte, Termine, Aufgaben
- Beeindruckte Kunden durch Anruferkennung und klare Rückmeldungen sowie verlässliche Antworten
- Weniger Rückfragen, deutlich kürzere Informationssuche durch zentralen Datenpool
- Verlässliche Forecasts mit Liquiditäts- und Cash-flow-Planung per Knopfdruck
- Deutlich reduzierter Stressfaktor und höhere Mitarbeiterzufriedenheit

den Weg für neue Projekte und Kunden frei zu machen. Insbesondere galt es, 200 Neukunden, die nach Übernahme einer anderen Agentur hinzukamen, für ONFLOW zu begeistern und deren Vertrauen mit professioneller, erfolgreicher Arbeit zu gewinnen.



## Agile Implementierung

Im Rahmen der Einführung wurden die entsprechenden Prozesse gemeinsam mit dem zertifizierten CAS Partner Artwin AG im Detail analysiert und in kurzen Projektpaketen umgesetzt. „Durch die agile Einführungsmethode, hatten wir bei ONFLOW die Möglichkeit, sehr schnell mit den Ergebnissen zu arbeiten. Das erzeugte, Quick Wins' bei den Mitarbeitern sowie eine gute Akzeptanz“, berichtet Alexis Kälin, Projekt- und Marketingleiter der Artwin AG. Sein Kunde Manuel Schärer ergänzt: „Bei der Einführung legten wir Wert darauf, alle Beteiligten stets im Boot zu haben. Das hat sich sehr positiv ausgewirkt und die Einführung beschleunigt.“ Neben der transparenten und verlässlichen Projektorganisation mit Ressourcen- und Einsatzplanung, wurde die einmalige Pflege von Adressdaten durch eine Schnittstelle mit der bereits bestehenden ERP-Lösung SelectLine realisiert. Darüber hinaus optimiert das CAS Modul CAS Report Forecasts mit Liquiditäts- und Cashflow-Planung.



» „Wir hätten das Wachstum ohne CAS genesisWorld nicht bewältigen können. Und unsere Kunden profitieren von der CRM-Einführung, da sich die Kommunikation deutlich verbessert hat.“«

Manuel Schärer, Mitglied der Geschäftsleitung

## Konsequente Kundenorientierung

Seit dem ersten Tag der Einführung veränderte CAS genesisWorld die Zusammenarbeit im Team fundamental: Die internen Abläufe wurden deutlich leichter, interne Rückfragen minimierten sich und die Daten stehen seither nun allen Personen in einem System zentral zur Verfügung. „Dadurch werden heute Informationen nicht mehr lange

## CAS genesisWorld

### Projektdaten

- CAS genesisWorld an über 100 Arbeitsplätze
- CAS genesisWorld seit 2009 im Einsatz
- Modul CAS Report
- Anbindung an ERP-Lösung SelectLine
- Telefon-Integration
- Zügige Einführung in kurzen Projektpaketen

### Kunde

- ONFLOW GmbH, Siebnen (CH), [www.onflow.ch](http://www.onflow.ch)
- Inhabergeführte Kommunikationsagentur mit klassischem Dienstleistungsportfolio
- Seit 12 Jahren im Schweizer Markt tätig
- Zielgruppe sind KMUs und größere Unternehmen

### Projektpartner

- Artwin AG, Lenzburg (CH), [www.artwin.ch](http://www.artwin.ch)

### CAS genesisWorld

- Professionelles Kundenmanagement
- Unterstützt interne Prozesse, steigert Effizienz
- Speziell für die Bedürfnisse des Mittelstands
- Flexibel, integrierbar und erweiterbar
- Etabliertes, mehrfach ausgezeichnetes Produkt
- Bei mehr als 20.000 Unternehmen erfolgreich im Einsatz

gesucht, sondern schnell gefunden“, weiß Schärer aus der Praxis zu berichten. „Unsere Kunden profitieren von der CRM-Einführung sehr, da sich die Kommunikation zu ihnen deutlich verbessert hat: der Kunde erhält von verschiedenen Mitarbeitern stets die gleichen Informationen und Aussagen, keine Anfrage wird vergessen oder geht verloren.

Und der Kunde erhält eine klare Rückmeldung, bis wann er mit einer abschließenden Antwort rechnen kann.“ Das Geheimnis dieses Services liegt unter anderem auch in der Telefon-Integration von CAS genesisWorld: Wenn ein Kunde anruft, haben die Mitarbeiter die vollständige Kundenakte sofort im Blick, so dass Fragen im Gesamtkontext und damit umfassender und richtiger beantwortet werden können.

## Mitarbeiterzufriedenheit

Auch die Mitarbeiterzufriedenheit hat sich dank der CRM-Einführung wesentlich erhöht. Insbesondere in der Programmierung wünschten die Mitarbeiter, ihre Aufgaben mit den jeweiligen Prioritäten und Terminen transparent bearbeiten zu können. Per Knopfdruck sind Aufgaben delegiert, E-Mails zur Kunden- und Projektakte archiviert – das begeistert die Mitarbeiter. „Mit der CRM-Lösung konnten wir den Stressfaktor deutlich reduzieren. Nicht nur die Mitarbeiter, auch die Geschäftsführung hat einen klaren Überblick der anstehenden Projekte, Termine und Aufgaben“, so Schärer über die positive Wirkung.

## ROI erfüllt – Umsatz verdreifacht

„Unterm Strich“, fasst Manuel Schärer zusammen, „hätten wir das Wachstum ohne CAS genesisWorld nicht bewältigen können.“ Die intuitive Bedienbarkeit und die



schnelle Übernahme von Anpassungen hielten den Einführungsaufwand in einem extrem kleinen Rahmen. Auch die Effizienz im Unternehmen konnte erheblich gesteigert werden, der Aufwand, Projekte zu organisieren und zu leiten, reduzierte sich erheblich. Der Nutzen war schon nach kürzester Zeit für jeden Mitarbeiter deutlich spürbar, so dass ein ROI ganz schnell gegeben war. Die Zahlen geben ihm recht: Seit CRM-Einführung verdoppelte sich die Mitarbeiterzahl. Die Neukunden sind begeistert und der Umsatz konnte nahezu verdreifacht werden. „Unsere Kunden und Partner staunen immer wieder, welchen Output unser Team in kürzester Zeit liefert.“ schmunzelt Schärer.



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

Jetzt informieren



Wir beraten Sie gerne zum Thema CRM.

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

