



Anwenderbericht

SCHAEFER



CAS Engineering

xRM und CRM für den Mittelstand



# Mit professionellem xRM ganz nach oben

Ob Münchner Allianz Arena, die Metro in Barcelona oder „The Palm“ in Dubai – egal, in welchem Aufzug man sich auf der Welt gerade befindet, in den meisten fährt SCHAEFER mit. Als weltweit agierender Komponenten-Hersteller plant, gestaltet, produziert und vertreibt die SCHAEFER GmbH Tableaus, Taster und Anzeigen für Aufzüge.

Um das globale Beziehungsmanagement zu Kunden, Händlern und Kooperationspartnern auf eine neue Ebene zu befördern, setzt das 200-köpfige Unternehmen aus Sigmaringen auf CAS Engineering – der CRM-Branchenlösung für Ingenieure und produzierendem Gewerbe.

## Kundenorientierung an erster Stelle

Die Servicequalität wollte man bei SCHAEFER dauerhaft auf einem hohen Level halten. Deshalb suchte das Unternehmen nach einem ausgefeilten Ticketsystem und stieß dabei auf CAS Engineering. Die Lösung auf Basis der flexiblen CRM-Lösung CAS genesisWorld versprach mit dem integrierten Modul Helpdesk professionelle Unterstützung beim Kundensupport und Beanstandungsmanagement – und darüber hinaus noch weit mehr.

## In 2 Monaten übergreifend implementiert

Ein Projektteam mit Vertretern aus den Bereichen Marketing, Vertrieb, Support, Qualitätsmanagement und IT erstellte gemeinsam mit der Geschäftsleitung ein Pflichtenheft mit dem Ziel, den Umgang mit allen Geschäftskontakten im Unternehmen zu revolutionieren. Als betreuender CAS Partner steht die aptus IT GmbH aus Backnang beratend zur Seite.

Die Projektverantwortlichen Ilona Hanke und Andreas Stötzner loben nicht nur die "Software made in Germany" – sondern auch die hilfreiche Betreuung und Schulung. Rekordverdächtig schnell verlief die Implementierung: Vom ersten Adressimport über die Einrichtung der bidirektionalen Schnittstellen zum bestehenden infor ERP System und Dokumentenmanagement d.3 vergingen kaum

# SCHAEFER

## Branche

Produzierende Unternehmen

## Ziele/Anforderungen

- Ausgefeiltes Ticketsystem zur Sicherung der hohen Servicequalität
- Integrierte Groupware-Funktionen
- Steuerung und Auswertung von Marketingaktivitäten
- Mobiler weltweiter Einsatz im Außendienst
- Anbindung an bestehende ERP-Software infor und an das Dokumentenmanagement d.3

## Nutzen und Vorteile

- Flexible, umfassende CRM-Lösung mit integriertem Modul Helpdesk
- Zügige und professionelle Abwicklung von Kundenanfragen
- 360 Grad Rundum-Blick auf Kunden
- Dokumentation des Beziehungsgeflechtes der Geschäftspartner untereinander
- Ausgefeilte Selektionsmöglichkeiten für zielgruppenspezifische, weltweite Marketingaktionen
- Umfangreiche Wissensdatenbank für Länder, Märkte und deren Besonderheiten

zwei Monate. Zum Einsatz kommt CAS Engineering seither in sämtlichen Abteilungen des Unternehmens an derzeit 60 Arbeitsplätzen: Von der Geschäftsleitung über die internationale Vertriebs- und Marketingabteilung bis hin zu Einkauf, Planung und Konstruktionsbüro unterstützt die Lösung das tägliche Kunden- und Projektmanagement.



## Helpdesk-Szenario

Durchweg professionell läuft seither der Umgang mit Kundenanfragen: Ob Supportanfrage oder Kundenbeanstandung - unabhängig davon, wer die Anfrage im Unternehmen entgegennimmt, sie wird sofort in CAS Engineering erfasst und der entsprechenden Abteilung zugewiesen. So werden die kompletten Prozesse bis zur Freigabe durch das Qualitätsmanagement zügig abgewickelt. Frau Hanke: "Durch die mit CAS Engineering geschaffene Transparenz erhöhen wir die Kundenzufriedenheit und stärken das Kundenvertrauen."

## Kommunikation ist alles

Begeistert sind Ilona Hanke, Head of Sales International, und ihre Kollegen auch von den integrierten Groupware-Funktionen mit Telefonanbindung: "Im Vertrieb ist Kommunikation alles", bestätigt sie, „die digitalen Verknüpfungen in der virtuellen Akte von CAS Engineering fassen alle Termine, Aufgaben, E-Mails, Dokumente und Kontaktinfos zu unseren Ansprechpartnern und Projekten auf einen Blick zusammen – das verschafft uns einen hervorragenden 360 Grad Rundum-Blick auf unsere Kunden.“ Auch die Auswertung der Messebesucher ist mit wenigen Mausklicks realisiert, Möglichkeiten, die vor dem Einsatz von CAS Engineering schlichtweg unmöglich waren.

## Intelligentes xRM auch im Außendienst

"Mit CAS Engineering bilden wir nicht nur unsere eigenen Beziehungen zu unseren Geschäftspartnern ab, sondern dokumentieren auch die Beziehungen unserer Geschäftspartner untereinander."



» Seit der Einführung spart jeder Mitarbeiter pro Tag mindestens eine Stunde an Verwaltungsaufwand. Das sorgt dafür, dass die Kollegen ihr CRM lieben. «

*Ilona Hanke, Head of Sales International*

## CAS Engineering

### Projektdaten

- CAS Engineering an über 60 Arbeitsplätzen
- Schnittstelle an die ERP-Software infor
- Anbindung an das Dokumentenmanagement d.3
- Mobiler Einsatz über Citrix

### Kunde

- SCHAEFER GmbH, [www.ws-schaefer.de](http://www.ws-schaefer.de)
- Weltweit agierender Komponentenhersteller für Tableaus, Taster und Anzeigen für Aufzüge
- 1964 gegründet
- Über 200 Mitarbeiter

### Projektpartner

- aptus IT GmbH, Backnang  
[www.aptus.de](http://www.aptus.de)

### CAS Engineering

- 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 20.000 Unternehmen erfolgreich im Einsatz

In der Datenbank sind sämtliche Kontakte enthalten: Händler, Planer, Wettbewerber, Architekten, weitere Komponentenhersteller. Dementsprechend präzise steuert der Vertrieb die unterschiedlichen Kanäle und fährt Zielgruppen-orientiert weltweit Marketingaktionen.

Über Citrix sind die verknüpften Informationen von CAS Engineering jederzeit mobil abrufbar – überall auf der ganzen Welt. Über diese Transparenz freuen sich insbesondere die Außendienstmitarbeiter des Unternehmens: Denn auch sie pflegen seit Einführung ihre Termine und Berichte vollständig über CAS Engineering.

## Hohe Flexibilität

Durch die hohe Flexibilität konnten in wenigen Stunden die Anforderungen an eine neue Wissensdatenbank für Länder und Märkte und deren Besonderheiten umgesetzt werden: Fragen wie welche Fachzeitschriften und Verbände gibt es, wie viele Kunden und potentielle Kunden haben wir, welche Messen finden wo wie oft statt, können nun auf Knopfdruck beantwortet werden. Zeitungs- und Zeitschriftenaufsätze, Informationen aus dem Internet oder vom Spickzettel werden zum jeweiligen Land oder Markt zugeordnet und für jeden wiederauffindbar abgelegt.



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

Jetzt informieren



## Fazit: Eine Lösung, die effektiv viel Zeit spart

Die allgemeine Zeitersparnis durch den Softwareeinsatz beeindruckt: Seit der Einführung spart jeder Mitarbeiter pro Tag mindestens eine Stunde an Verwaltungsaufwand. „Zusätzlich vier Stunden pro Woche sparen die Kollegen ein, die vorher auf Basis von Microsoft Excel-listen arbeiteten“, weiß Andreas Stötzner, Projektleiter IT aus der Praxis zu berichten.

Aus eigener Erfahrung raten beide CRM Projektverantwortlichen, vor der Einführung in Ruhe ein ausführliches Pflichtenheft zu erstellen und ein Projektteam mit Key-Usern aus den unterschiedlichen Bereichen zu bilden. „Das schafft von Anfang an die nötige Akzeptanz. Die Kollegen lieben ihr CRM.“

Wir beraten Sie gerne zum Thema  
CRM für Ingenieure und produzierende Gewerbe.

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

