

Anwenderbericht



CAS genesisWorld

CRM + AIA® für den Mittelstand



Kunden pflegen und dazugewinnen

"Den Kunden in das Zentrum aller Aktivitäten stellen – durch motivierte und engagierte Mitarbeiter." Das ist die Philosophie der b.i.g. – Gruppe. Um Bestandskunden zu halten und gleichzeitig neue Kunden zu gewinnen, unterstützt die Customer Relationship Management-Lösung CAS genesisWorld alle Prozesse rund um die Kunden-kommunikation.

Mehr als 2.700 Mitarbeiter beschäftigt die b.i.g. Netzwerk Management GmbH bundesweit und international in drei Kernbereichen: dem Beraten, Planen und Betreiben von Gebäuden, Immobilien und Objekten. Ursprünglich arbeiteten die jeweiligen Geschäftsbereiche mit jeweils eigenen Datenbanken. Aufgrund des permanenten Wachstums und der wirtschaftlichen Expansion stieß diese Struktur bald an ihre Grenzen. Mit der Entscheidung für eine einheitliche Konzernlösung gelang es, 30 selbstständige Gesellschaften auf eine Datenbasis zusammenzuführen. "Für uns war wichtig, eine Software zu finden, die der Struktur der b.i.g. – Gruppe mit ihrer internationalen Ausrichtung und heterogenen IT-Landschaft gerecht wird", erklärt Markus Stumpf, Administrator der b.i.g. netzwerk management gmbh.

Stufenweise Einführung

Nach einer sorgfältigen Auswahl begann b.i.g. 2006 mit der Einführung von CAS genesisWorld. Sämtliche Adressdaten wurden zuerst in einer einzigen Datenbank zusammengefasst – daraufhin folgte die Datenmigration nach CAS genesisWorld. "Wir haben uns für eine stufenweise Einführung der Funktionalitäten entschieden, damit die Anwender in überschaubaren Schulungseinheiten die Möglichkeiten von CAS genesisWorld kennenlernen und den Nutzen für ihre tägliche Arbeit schnell erleben", so Stumpf.



Branche

Immobilien/Dienstleistungen

Ziele/Anforderungen

- Einheitliche Konzernlösung für 30 selbstständige Gesellschaften
- Verwaltung der Kundenbeziehungen
- Virtuelle Kundenakte mit sämtlichen Projektdaten (Adressen, Termine, Schriftverkehr, Telefonate, Aufgaben)
- Durchgängiges Dokumentenmanagement für eine reibungslose Zusammenarbeit und Kommunikation
- Telefonie mit Anruferkennung und Telefonwahl
- Verbindung der heterogenen IT-Landschaft
- Softwarelösung mit internationaler Ausrichtung

Nutzen und Vorteile

- Bestens informierte Mitarbeiter beraten Kunden qualifiziert und blitzschnell
- Alle relevanten Informationen zum Kunden/Projekt auf Knopfdruck, trotz großer Datenmengen
- Erleichterung bei der Dokumentation von Gesprächen
- Entlastung der Mitarbeiter bei Routinearbeiten – mehr Zeit für die wesentlichen Aufgaben
- Enorme Verbesserungen bei Koordination und Zusammenarbeit im Team
- Reibungslose Kommunikation mit mobilen Endgeräten



Entlastung für die Mitarbeiter

Heute ist CAS genesisWorld das Rückgrat nicht nur für die Verwaltung der Kunden-beziehungen, sondern auch für das Dokumentenmanagement und unterstützt die zentralen und zum Teil komplexen Prozesse der Unternehmensgruppe. Insgesamt sind bei der b.i.g. – Gruppe 260 CAS genesisWorld-Lizenzen im Einsatz. Die Mitarbeiter werden bei Routinearbeiten entlastet. Trotz derzeit rund 40.000 Kunden und Ansprechpartnern finden die Mitarbeiter alle relevanten Informationen wie Termine, Aufgaben, Telefonate und Schriftverkehr auf Knopfdruck.

Transparenz in einer virtuellen Akte

In CAS genesisWorld lassen sich wichtige Informationen, zum Beispiel Adressen oder Projekte, verknüpfen und zu einer virtuellen Akte zusammenführen. Der Benutzer erhält alle Daten zu einem Projekt auf einen Blick. Besonders geschätzt wird bei den Mitarbeitern die Telefonie-Anbindung. Sie macht es möglich, sofort zu erkennen, wer anruft. "Zudem wird die Kundenakte geöffnet und alle Informationen stehen zur Verfügung", erläutert Markus Stumpf, CRM-Experte von b.i.g.. "CAS genesisWorld erleichtert erheblich die Dokumentation von Gesprächen, das Notieren der nächsten Schritte und die Zusammenführung sämtlicher Dokumente, die zu einem Kunden gehören.

» Wir haben so einen auf den Kunden gerichteten, vernetzten Prozess und keine isolierten Datenbestände mehr. «

Markus Stumpf, Administrator

CAS genesisWorld

Projektdaten

- CAS genesisWorld an über 100 Arbeitsplätze
- Intranet/Extranet Modul teamWorks
- Schrittweise Einführung 2006
- 30 selbständige Gesellschaften auf einer Datenbasis

Kunde

- b.i.g. Netzwerk Management GmbH
www.big-gruppe.com
- Unternehmensgruppe mit 25 Standorten, 27 selbständige Gesellschaften
- National und international tätig
- 1981 gegründet
- 3.000 Mitarbeiter

Projektpartner

- CAS Software AG, Karlsruhe,
www.cas-mittelstand.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 Rechtesystem
- Sehr gutes Preis-Leistungs-Verhältnis
- Etabliertes, mehrfach ausgezeichnetes Produkt
- Über 200 CRM-Spezialisten unterstützen vor Ort
- CAS Produkte bei mehr als 30.000 Unternehmen weltweit erfolgreich im Einsatz

Standorte rücken zusammen

Im Alltag spürt man die Zusammenführung der Datenbestände deutlich, wie Markus Stumpf an einem praktischen Beispiel aufzeigt: "Wenn wir in unserer Karlsruher Geschäftszentrale ein Meeting haben, können unsere Kollegen an einem anderen Standort die Ergebnisse in dem Protokoll nachlesen, welches in CAS genesisWorld archiviert und per Benachrichtigungsdienst automatisch bereitgestellt wird – unsere Standorte rücken dadurch viel näher zusammen." Auch mobil unterstützt CAS genesisWorld die reibungslose Kommunikation: Über mobile Endgeräte haben die Mitarbeiter unterwegs die Möglichkeit, Adressdaten direkt im System zu aktualisieren, Telefonnummern nachzuschlagen, einen Blick in die Kundenakte zu werfen oder Notizen abzulegen.

Intranet ergänzt CRM

Gerne genutzt wird die Möglichkeit, webbasiert auf das Modul teamWorks zuzugreifen, welches mit CAS genesisWorld verbunden ist. "Das hat den Vorteil, dass ich über einen ganz gewöhnlichen Internetbrowser via Intranet einfach und schnell meine Termine managen kann", erläutert Stumpf. Diese positive Eigenschaft, Änderungen im Kalender vorzunehmen, schätzt der Geschäftsführer auch in CAS genesisWorld, weil es die Koordination und die Zusammenarbeit im Team enorm erleichtert.



Qualifizierte Informationen blitzschnell

Für die b.i.g. - Gruppe hat sich die Einführung von CAS genesisWorld mit dem Modul teamWorks aus mehreren Gründen gelohnt: Die Kunden erhalten qualifizierte Informationen blitzschnell von bestens informierten Mitarbeitern, selbst wenn einmal der zuständige Kollege verhindert oder in Urlaub ist. Die internen Prozesse sowie die Kommunikation zwischen unterschiedlichen Standorten finden seit der Einführung ohne Verzögerung statt. Markus Stumpfs Rat an Entscheider, die CRM auch in Ihrem Unternehmen einführen möchten: "Gute Planung ist alles."

» Mit der richtigen Methode und der passenden Lösung kann man erstaunliche Ergebnisse erzielen. «

Markus Stumpf, Administrator



Das sagen weitere Kunden:
www.cas-mittelstand.de/referenzen

Jetzt informieren



Wir beraten Sie gerne zum Thema CRM.

Telefon: +49 721 9638-188

E-Mail: CASgenesisWorld@cas.de

www.cas-mittelstand.de



CAS Software AG
CAS-Weg 1 - 5
76131 Karlsruhe

