

Anwenderbericht

**JOST**

**JOST**

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



# CRM für optimale Kundenbeziehungen

Die Produkte von JOST kommen dort zum Einsatz, wo es darauf ankommt: Das Unternehmen ist ein weltweit führender Hersteller und Lieferant von sicherheitsrelevanten Komponenten und Systemen für die Nutzfahrzeugindustrie. Für eine gelebte Verbundenheit zu den Kundinnen und Kunden setzt JOST auf die CRM/XRM-Lösung CAS genesisWorld.

Die vier starken Marken des Konzerns – JOST, ROCKINGER, TRIDEC und Quicke – stehen für hohe Qualität, Zuverlässigkeit und Innovationskraft. Weltweit arbeiten über 3.000 Menschen für JOST. Mit einem globalen Vertriebsnetz und Produktionsstätten in 25 Ländern auf fünf Kontinenten pflegt der Betrieb direkte Kontakte zu allen großen Herstellerfirmen von Trucks, Trailern und landwirtschaftlichen Traktoren weltweit sowie zu allen relevanten Endkunden. Eine wichtige Säule des Unternehmenserfolgs sind neben Flexibilität und technischem Können hervorragende Kundenbeziehungen. Um diese optimal zu gestalten, nutzen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Vertrieb und Außendienst seit 2018 CAS genesisWorld.



» Die CRM-Lösung CAS genesisWorld ist unsere zentrale Markt- und Kundeninformationsplattform. «

Concetta Raguso-Spoto, CRM Verantwortliche

## Zentrales Wissenstool

„Das CRM ist unsere zentrale Markt- und Kundeninformationsplattform“, berichtet Concetta Raguso-Spoto, CRM Verantwortliche bei der JOST-Werke Deutschland GmbH. „Wir haben unser Portfolio in den letzten Jahren immer weiter ausgebaut. Durch unser Wachstum benötigen wir eine Lösung, um das Wissen, das in den einzelnen Köpfen vorhanden ist, ganzheitlich im Unternehmen zur Verfügung zu stellen.“ Eine früher eingesetzte CRM-Software war dafür nicht geeignet – vor



## Branche

Nutzfahrzeugindustrie

## Ziele/Anforderungen

- Unternehmenswachstum erforderte die Digitalisierung und Sicherung des Unternehmenswissen
- Benutzerfreundliche CRM-Lösung als zentrales Tool für alle europäischen Standorte
- Interne Prozesse abbilden und zielsicher steuern
- Anbindung an SAPERP
- Reports zu Marktpotenzialen und -analysen

## Nutzen und Vorteile

- Unternehmenswissen wird strukturiert und ist für jeden abrufbar dank zentraler Markt- und Kundeninformationsplattform mit zeitgemäßen Bedienkonzept
- Ortsunabhängig Zugriff auf den digitalen Workplace inkl. ERP-Daten per smartem Web-Client oder die mobile App
- Analytisches CRM mit Hilfe des Reporting-Tool und umfassenden Filtermöglichkeiten
- Zielgerichtete Kundenansprache dank strukturierter, tagesaktueller Kontakt- und Interaktionsinformationen
- Mehr Freiraum für Beziehungspflege und kundenorientierter Service dank Digitalisierung und automatisierter Abläufe

allem, weil diese wenig benutzerfreundlich war und die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter entsprechend ungern damit arbeiteten und die Akzeptanz einfach fehlte, erzählt Raguso-Spoto. „Jeder Außendienstler hatte stattdessen seine eigene Lösung. Von diesem Flickenteppich wollten wir uns lösen und ein zentrales Tool für alle europäischen Standorte einführen, um den Informationsfluss und Prozesse zielsicher zu steuern.“





## Web-Client punktet mit Usability

Weil das neue System vor allem mit einer guten Usability punkten sollte, fiel die Entscheidung auf die CRM/XRM-Lösung CAS genesisWorld Web. Mit einem zeitgemäßen Bedienkonzept mit Maus, Tastatur oder Touch-Bedienung sorgt diese für eine hohe Benutzerfreundlichkeit. Per smartem Web-Client greifen die Nutzerinnen und Nutzer über einen Browser oder die mobile App auf die die CRM-Lösung zu und profitieren ortsunabhängig von einem digitalen Workplace. Dank Schnittstellen zum SAPERP und einem Business-Intelligence-Tool sind alle Kundenstammdaten und Umsatzdaten stets verfügbar, erklärt Raguso-Spoh. So bietet das CRM auch unterwegs immer eine 360°-Sicht auf alle Kunden und deren Bedürfnisse. Das JOST Vertriebsteam ist dadurch in der Lage, Gesprächspartnerinnen und -partner immer bedarfs- und serviceorientiert anzusprechen.

## Zielgerichtete Kundenansprache

„Mit CAS genesisWorld können Kundenbesuche effizient geplant werden. Das schätzt unser Außendienst sehr“, sagt Raguso-Spoh. „Ein wichtiger Aspekt für unseren Vertrieb ist außerdem die Möglichkeit, Kontakte und Kontaktinformationen besser zu verwalten. Wir erreichen Kundinnen und Kunden damit sehr gezielt, etwa mit Mailings zu speziellen Themen. Das war vorher nicht so unkompliziert möglich.“

## CAS genesisWorld

### Projektdaten

- CAS genesisWorld Premium Edition
- Schnittstellen zum SAPERP und einem Business-Intelligence-Tool

### Kunde

- JOST Werke AG, [www.jost-world.com](http://www.jost-world.com)
- Hersteller und Lieferant von sicherheitsrelevanten Systemen für Nutzfahrzeuge
- 1952 gegründet
- Etwa 3.000 Mitarbeiter weltweit

### Projektpartner

- itdesign GmbH, Tübingen [www.itdesign.de](http://www.itdesign.de)

### CAS genesisWorld

- Professionelles Kundenmanagement
- Unterstützt interne Prozesse, steigert Effizienz
- Speziell für die Bedürfnisse des Mittelstands
- Flexibel, integrierbar und erweiterbar
- Etabliertes, mehrfach ausgezeichnetes Produkt
- Über 200 CRM-Spezialisten unterstützen vor Ort
- Bei mehr als 30.000 Unternehmen erfolgreich im Einsatz

Dank CRM alle Standorte Up-to-date

Als weiteren großen Nutzen nennt Raguso-Spöth die Möglichkeit, mit dem Modul Survey Besuchsberichte mobil zu erfassen: Über dieses hält der Vertrieb die Ergebnisse aus Kundengesprächen fest, die im CRM hinterlegt sind. So hat das gesamte Team stets vollen Überblick über jedes einzelne Projekt, tagesaktuell und an allen Standorten in Europa. Sämtliche Daten lassen sich unkompliziert auswerten. „Mit dem Report Client erzeugen wir auf Knopfdruck Berichte zu Marktpotenzialen und Marktanalysen.“



» Es macht Spaß, mit CAS genesisWorld zu arbeiten. «

Concetta Raguso-Spöth, CRM Verantwortliche



Hohe Qualität und Zuverlässigkeit der Produkte sowie Serviceleistungen sind ein unverzichtbares Muss zur Erhaltung der Wettbewerbsfähigkeit.

Das Feedback der Userinnen und User ist durchweg gut, so das Fazit von Concetta Raguso-Spöth. „Ich höre immer wieder, das System sei sehr intuitiv. Im Prinzip ist für viele Anwendungen keine große Schulung nötig und man kann einfach loslegen. Es macht einfach Spaß, mit dem System zu arbeiten.“



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

