

Anwenderbericht

REHATEC®



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



Kreative Ideen

für mehr Teilhabe

Mehr Teilhabe für Menschen mit Handicap: Mit diesem Anspruch stellt Rehatec innovative und hochwertige Reha-Hilfsmittel für Erwachsene und Kinder her, wie etwa Sitzschalenfahrgestelle und Stehtrainer. Das mittelständische Unternehmen mit Sitz in Schönau im Odenwald hat es sich zum Ziel gemacht, möglichst vielen Ansprüchen und Versorgungswünschen von betroffenen Familien und Patienten gerecht zu werden; ganz nach dem Motto 'Nichts ist unmöglich'.

CAS genesisWorld unterstützt das Team von Rehatec beim professionellen Kundenmanagement und bei den internen Prozessen. Damit hält die CRM-Lösung den Tüftlern, Beratern und Vertriebsmitarbeitern des Unternehmens den Rücken frei für deren Kernaufgabe: Kunden das individuell beste Hilfsmittel zur Verfügung stellen.

„Unsere Kunden sind Sanitäts- und Orthopädiehäuser“, erklärt Rehatec-Vertriebsleiter Peter Blatt. „Wir beraten aber auch die Anwenderinnen und -anwender unserer Geräte direkt. Also Menschen mit Einschränkungen, die nicht mehr laufen können, die nicht stehen können, die nicht alleine sitzen können.“ Erprobungen und Anpassungen finden dort statt, wo es gewünscht wird – bei den Anwenderinnen und -anwendern zuhause, in Sanitätshäusern oder in Kliniken.

Enge Verzahnung von CRM und ERP

Mit CAS genesisWorld haben Peter Blatt und seine Kolleginnen und Kollegen stets eine 360° Sicht auf jeden der rund 500 Stammkunden und über 2000 weitere Kunden. Auch eine effiziente Verwaltung der zahlreichen Produkte ist damit möglich. Die CRM-Lösung ist per Schnittstelle mit dem Warenwirtschaftssystem Optima verbunden. „CAS genesisWorld zieht sich automatisch von dort die täglich aktualisierten Kundendaten, sodass alle Informationen stets im CRM verfügbar sind“, so Peter Blatt.

REHATEC®

Branche

Reha-Produkte

Ziele/Anforderungen

- Professionellen Kunden- und Prozessmanagement
- Reduzierung von Verwaltungsaufwand für mehr Freiraum für Innovationen und individuelle Kundenbetreuung
- Mobiler Einsatz für Vorort-Beratung
- Einsatz im Marketing und Reporting
- Anbindung Warenwirtschaftssystem

Nutzen und Vorteile

- Reduzierung des Verwaltungsaufwandes und mehr Zeit für die Kernaufgaben der Tüftler, Berater und Vertriebsmitarbeiter
- Umfängliche Informationsbereitstellung inkl. ERP-Daten auch im mobilen Einsatz bei Vorort-Beratungen, -Erprobungen, -Anpassungen
- Effiziente Verwaltung und Transparenz der zahlreichen Produkte auf einer zentralen Plattform und Sicherung des Unternehmenswissen
- Ideale Geräteverwaltung z. B. Demo-Waren-Pool mit rund 1000 Geräten dank softwaregestützter Abläufe
- Strategische und operative Informationsvorteile mit Hilfe von systematischer, digitaler Dokumentation der Markt- und Wettbewerbsbeobachtung
- Schnelle und übersichtliche Reports zur Umsatzentwicklung, Kundenpotenzialen und Wettbewerbssituation



Digitalisierung: Freiraum für Innovationen

Die Außendienstmitarbeiter verwalten in CAS genesisWorld ihre Termine und dokumentieren die Ergebnisse für die weitere Auftragsbearbeitung. Das geht einfach und flexibel auch unterwegs am iPad über die CAS genesisWorld Mobile App. Die notwendigen Eingabefelder wurden dafür passend zu den Bedürfnissen bei Rehatec vom CAS-Partner Hochwarth IT eingerichtet. „Die individuell anpassbare CRM-Lösung ermöglicht es uns so, mit gezielten Fragestellungen sehr ins Detail zu gehen, beispielsweise beim Thema Marktbeobachtung: Welche Veränderungen gibt es bei den Konkurrenten?“ Mit diesen umfassend hinterlegten und schnell abrufbaren Daten kann jeder im Unternehmen Kundinnen und Kunden transparent beraten und Vertriebsleiter Peter Blatt hat alle Aktivitäten seiner Mitarbeitenden im Blick. Schnelle und übersichtliche Reports, etwa zur Umsatzentwicklung und zu Kundenpotenzialen, bieten zudem eine fundierte Grundlage für Entscheidungen.



» Dank der strukturierten CRM-Plattform können wir mit gezielten Fragestellungen sehr ins Detail gehen. «

Peter Blatt, Vertriebsleiter

CAS genesisWorld

Projektdaten

- CAS genesisWorld Platinum Suite
- Schnittstelle zu Warenwirtschaftssystem Optima

Kunde

- Rehatec GmbH, www.rehatec.com
- Innovative und hochwertige Reha-Hilfsmittel für Erwachsene und Kinder
- 1985 gegründet
- ca. 70 Mitarbeiter

Projektpartner

- Hochwarth IT GmbH, www.hochwarth-it.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

Ideale Geräteverwaltung

„Ideal ist CAS genesisWorld für die Verwaltung unserer Demo-Geräte“, unterstreicht Peter Blatt. Oftmals stellt Rehatec zu Beginn einer Versorgung ein Hilfsmittel zur Probe zur Verfügung. Der Demo-Waren-Pool umfasst rund 1000 Geräte. „Wir haben circa 15 verschiedene Produkte und innerhalb dieser 15 Produkte teilweise bis zu acht Größen“, veranschaulicht Peter Blatt. In der Vergangenheit wurden die Test-Produkte per Excel-Tabelle verwaltet. „Hier den Überblick zu behalten, war nicht immer einfach.“ Benötigt heute ein Außendienstmitarbeiter für einen Termin ein bestimmtes Demo-Gerät, wählt er dieses im CRM aus und erfasst alle Daten wie Seriennummer, Farbe und Besonderheiten über vorgegebene Felder. Wo das Gerät zum Einsatz kommen soll, wird mit der entsprechenden digitalen Kundenakte verknüpft.

„Wenn ich einem Kunden ein bestimmtes Produkt zeigen möchte, gehe ich einfach in CAS genesisWorld, gebe das Produkt ein und sehe genau, wo es gerade ist und wann es wieder für einen neuen Einsatz zur Verfügung steht. Das ist eine große Erleichterung“, erklärt Peter Blatt.



Vernetzung: Produkte, Menschen, Service

Auch im Marketing kommt die CRM-Lösung zum Einsatz und ermöglicht es, Kunden und Interessenten zielgerecht zu informieren. Dadurch können ausgewählte Anwendergruppen direkt angeschrieben werden, wenn es bei einem bestimmten Gerät Verbesserungen gibt.

„Wir wollen möglichst keine unterschiedlichen Systeme nebeneinander betreiben, sondern perspektivisch alles, was möglich ist, mit CAS genesisWorld abdecken“, so Peter Blatt. „Dabei bewährt sich, dass diese Lösung relativ einfach auch auf unsere speziellen Anforderungen angepasst werden kann, ohne dass tief in die Programmierung eingegriffen werden muss. Diese CRM/XRM-Lösung lebt mit den Veränderungen in unserem Unternehmen.“



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

