

Anwenderbericht



**CAS** genesisWorld  
CRM + AIA® für den Mittelstand



# Starkes Netzwerk im Maschinen-/Anlagenbau

Was QESAR ausmacht, ist eine systematische und zielorientierte Kommunikation, die gleichzeitig ehrlich und wertschätzend ist. Empathisch und mit viel Expertise bilden die Dienstleister die Schlüsselstelle zwischen Maschinenbauern und Lieferanten. Viele Kommunikationsebenen zu managen und einen ständigen Erfahrungsaustausch zwischen allen Beteiligten im Netzwerk zu ermöglichen, das ist die Stärke von QESAR. Das Beziehungsmanagement wird jetzt für die Mitarbeiter bei QESAR durch die CRM-Lösung CAS genesisWorld vereinfacht.

QESAR ist eine industrielle Kooperation im Bereich Maschinen- und Anlagenbau, die als Dienstleister zwischen ihren Unternehmen, Dienstleistern/Lieferanten, Expertengruppen, Forschungsinstitutionen, Hochschulen und Universitäten agiert. Kooperation bedeutet für QESAR dabei, Erfahrungen, Know-how und Wissen über aktuelle Projekte im Netzwerk gleichberechtigt zu teilen und gleichzeitig den unternehmerischen Nutzen im Blick zu behalten. Um die vielen Kontakte noch zielgerichteter und schneller zu managen und allen Mitarbeitern einen Rundum-Blick auf Projekte zu ermöglichen, führte QESAR die CRM-Lösung CAS genesisWorld ein.

## Enorm wichtig ist der 360-Grad-Blick

Vor der Einführung der CRM-Lösung wurden Kontakt- und Projektdaten in unterschiedlichen Anwendungen gespeichert, wie z. B. Outlook und Excel. Die Kommunikation lief klassischerweise direkt zwischen Projektleiter und Kunden ab, ohne Einsicht für Dritte. Vorgänge und Projekte wurden dabei individuell abgelegt. Es gab also keine einheitliche Wissensbasis, Informationen lagen verstreut. Heute können die Mitarbeiter alle Informationen zu einem Kunden schnell über die Suche in CAS genesisWorld finden, das erspart ihnen nicht nur viele Arbeitsschritte, sondern ermöglicht auch mehr Zeit für den Austausch mit den Partnern.



## Branche

Maschinen- und Anlagenbau

## Ziele/Anforderungen

- Schnelle Auffindbarkeit von Kontakten und Statusberichten
- Strukturiertes Kontaktmanagement: Trennung von Lieferanten, Maschinenbauunternehmen, Einzelpersonen
- Ablagesystem bündeln
- Übergreifende Zusammenarbeit ermöglichen
- Veranstaltungsmanagement abbilden
- Vertragsmanagement andocken
- Controlling Schnittstelle

## Nutzen und Vorteile

- 360 Grad Blick, einheitliche, unternehmensweite Wissensbasis über alle Kontakt- und Interaktionsdaten der Kooperationspartner
- Mehr Zeit für den Austausch mit Partnern dank schneller Auffindbarkeit von Personen-, Projektdaten und Dokumenten
- Intuitive Bedienbarkeit des WebClients auch mobil
- Flexibilität und Anpassungsfähigkeit – Schritt werden weitere Arbeitsbereiche wie Event- und Vertragsmanagement, Controlling abgebildet
- Verbesserte Reaktionsfähigkeit bei Anfragen unterschiedlichster Art dank umfassender Informationsplattform mit intelligenten Suchfunktionen und individuellen Ansichten

Langfristig und vertrauensvoll mit den Kooperationspartnern zusammenzuarbeiten, erfordert Kommunikation auf vielen Ebenen. Mit CAS genesisWorld werden die Adress- und Kontaktdaten aktuell gehalten und Vorgänge direkt mit den einzelnen Maschinenbauern und Lieferanten verknüpft. „Dieser 360-Grad-Blick war für uns ein wichtiges



Kriterium, bei der Auswahl der CRM-Lösung“, erzählt Michael Hofmann, Projektleiter bei QESAR. „Vor allem für die externe Kommunikation ist CAS genesisWorld eine enorme Erleichterung, denn als Dienstleister sind unsere Aufgaben vielfältig, außerdem können immer neue Bereiche dazukommen. Indem wir jegliche Kommunikation mit unseren Kooperationspartnern zentral in einer Softwarelösung bündeln, behalten wir trotzdem stets den Überblick über Zusammenhänge und Vorgänge.“



» Der 360-Grad-Blick ist für unsere vielfältigen Aufgaben und immer neuen Bereiche eine enorme Erleichterung, damit behalten wir stets den Überblick über alle Zusammenhänge und Vorgänge. «

Michael Hofmann, Projektleiter

### Flexibel an spezielle Bedürfnisse anpassbar

Bei der Auswahl der CRM-Lösung war QESAR vor allem die Flexibilität wichtig. „Neben einer sauberen Datenstruktur, sollte im CRM möglich sein, auch das Eventmanagement, das Vertragsmanagement und das Controlling einzubinden. CAS genesisWorld ist sehr anpassbar, unsere speziellen Anforderungen wurden hier bestens abgebildet“, sagt Hofmann.

Betreut wurde QESAR bei der Einführung durch den CAS-Partner Hochwarth IT GmbH. In Workshops entwickelten sie gemeinsam die Struktur der CRM-Lösung. Ein wichtiger Baustein bei der Implementierung einer neuen Softwarelösung ist es, die Kollegen einzubinden und ihre

## CAS genesisWorld

### Projektdaten

- CAS genesisWorld
- Schnittstelle

### Kunde

- QESAR Industrielle Kooperation, [www.qesar.de](http://www.qesar.de)
- Dienstleister im Maschinen- und Anlagenbau
- Netzwerk weltmarktführender Sondermaschinen- und Anlagenbauer und deren empfohlenen Lieferanten
- Mitarbeiter 10
- Betreuung von > 25 Unternehmen und > 165 Dienstleister/Lieferanten
- Gegründet 2002

### Projektpartner

- Hochwarth IT, [www.hochwarth-it.de](http://www.hochwarth-it.de)

### CAS genesisWorld

- Unternehmensweite kundenzentrierte Plattform unterstützt durch mitdenkenden Assistenten (AIA®)
- Professionelles Kundenmanagement optimiert 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 Rechtssystem
- Etabliertes, mehrfach ausgezeichnetes Produkt
- Über 200 CRM-Spezialisten unterstützen vor Ort
- Bei mehr als 30.000 Unternehmen erfolgreich im Einsatz

Wünsche zu berücksichtigen. Bei QESAR sind diese Wünsche besonders vielfältig, da jeder Mitarbeiter aus einem eigenen Aufgabenbereich stammt und so andere Anforderungen an die CRM-Lösung hat. Allen gemeinsam war der Wunsch nach einer klaren Datenstruktur. „Das Team von Hochwarth IT hat uns immer sehr gut beraten. Sie haben direkt verstanden, was wir tun und wie wir ticken. Da wir nicht der klassische Kunde für eine CRM-Lösung sind und viele spezielle Anforderungen hatten, war ein starker Partner bei der Implementierung extrem hilfreich“, erzählt Hofmann. Vorrangig wird nun bei QESAR der Webclient genutzt, der Desktopclient ist für Anpassungen, die App für Zugriffe mit dem Mobiltelefon im Einsatz.

Da in CAS genesisWorld alle relevanten Daten schnell und unkompliziert abgerufen werden können, bildet die CRM-Lösung die perfekte Basis für QESAR. Denn auskunftsfähig und reaktionsfähig zu sein, das hat für den Dienstleister QESAR oberste Priorität. Egal, ob man nach einer Person, einem Projekt oder einem Unternehmen sucht, alle Informationen sind in CAS genesisWorld auf Knopfdruck auffindbar. „Die intuitive Oberfläche von CAS genesisWorld, die Schlagwortsuche und die einheitliche Datenablage erleichtern uns die Betreuung unserer vielen Kooperationspartner. Und auch die Erstellung von



Auswertungen und Reports mit einem Klick ist eine Funktion, die uns bei der täglichen Arbeit Zeit erspart“, sagt Hofmann.

### Weitere Arbeitsbereiche abbilden

Eine Webanbindung für das Veranstaltungsmanagement in CAS genesisWorld ist das aktuelle Projekt von QESAR. Möglich ist zukünftig, Veranstaltungen in CAS genesisWorld anzulegen und zu bearbeiten und in einem internen Bereich auf der Webseite auszuspielen, sodass sich Teilnehmer online direkt anmelden können. Des Weiteren sollen außerdem das Controlling und Inhalte des Vertragsmanagements in die CRM-Lösung integriert werden, um noch mehr Daten abzubilden und auszuwerten. Fast alle Arbeitsbereiche der QESAR-Mitarbeiter sind dann in CAS genesisWorld gebündelt.



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

