

Anwenderbericht



CAS genesisWorld
CRM/XRM für den Mittelstand



Zukunftssichere performante CRM-Lösung

Seit Anfang des Jahres 2017 befasste sich die mk Technology Group damit, ihr bis dato eingesetztes CRM-System zu ersetzen. Das Leitmotiv "Begeisterung für Technik" prägt seit über 55 Jahren die weltweit tätige Unternehmensgruppe. Als führender Anbieter von Profiltechnik, Fördertechnik und Systemlösungen für die Fabrikautomation steht die stetige Weiterentwicklung der Produkte und Leistungen im Focus. So war die selbst entwickelte CRM-Lösung in die Jahre gekommen und bot nicht mehr den Funktionsumfang, der benötigt wurde. Um die Suche erfolgreich zu gestalten, wurde 2020 ein externer Dienstleister beauftragt, eine Ausschreibung durchzuführen und eine Vorauswahl aus mehreren potentiell passenden Lösungen zu treffen. CAS genesisWorld gehörte zu den drei Lösungen, die für die engere Auswahl vorgestellt wurden.

CAS genesisWorld setzt sich durch

Bei der Evaluierung der verschiedenen Systeme spielten für die mk Technology Group mehrere Kriterien eine große Rolle – vom Funktionsumfang über Usability und Look-and-Feel bis hin zur Flexibilität bei der künftigen Weiterentwicklung.

Ablauf der Implementierung

Das Team für die Implementierung bestand einerseits aus dem Kernteam der mk Technology Group mit Key-Usern aus Vertrieb, Marketing und Service, andererseits aus dem Beratungsteam von itdesign, bestehend aus festen fachlichen und technischen Ansprechpersonen. Die Implementierung selbst erfolgte in iterativen Zyklen, was regelmäßige Feedbackschleifen sowie die beständige



Branche

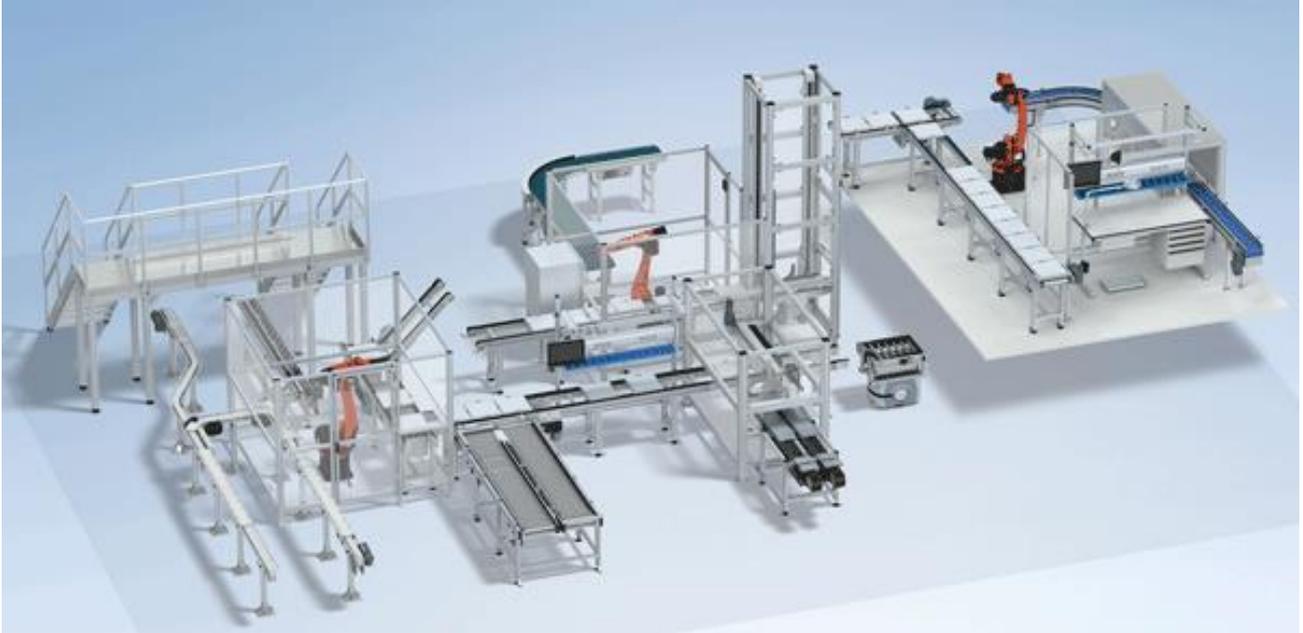
Maschinenbau

Ziele/Anforderungen

- Ablösen des selbst entwickelten CRM-Systems
- Zukunftssicherheit, Nutzerfreundlichkeit, ansprechendes Look-and-Feel
- Hosten der Lösung durch Einführungspartner
- 360°-Blick auf Kunden und Interessenten
- Großer Funktionsumfang und Flexibilität für die künftige Weiterentwicklung
- Prozessautomation beim Bearbeiten von Kundenanfragen
- Umfangreiche Auswertungsmöglichkeiten
- Sehr erfahrener und wirtschaftlich stabilem Einführungspartner

Nutzen und Vorteile

- Durchgängige CRM-Lösung für die Mitarbeitenden an unterschiedlichen Standorten
- Hosting: keine Server-Infrastruktur, IT-Personaleinsparung, hohe Flexibilität, Datenhoheit
- Deutlich gesteigerte Datenqualität und reduzierter Verwaltungsaufwand dank zentraler Plattform mit stetig wachsendem und gesichertem Unternehmensgedächtnis
- Gut informierte Mitarbeitende durch schnelle Verfügbarkeit von relevante Kundendaten in individuellen Cockpits oder Ansichten
- Mobiles Arbeiten online und offline
- Effiziente und transparente Prozesse mit automatisierten Wiedervorlagen und übersichtlichen Auswertungsmöglichkeiten



Anpassung und Verfeinerung der Zielsetzung ermöglichte. Begleitet wurde die Einführung von 14-tägigen Jours fixes sowie regelmäßigen Workshops und Benutzerschulungen.



» Die eingeführte CRM-Lösung CAS genesisWorld ist performant, transparent, flexibel und zukunftsorientiert. «

Sven Saynisch, Leiter Marketing

Erfolg aus guten Gründen

Sven Saynisch, Projektleiter der mk Technologie Group, sieht gleich eine ganze Reihe von Gründen für den Erfolg des Projekts; z. B. die vom CAS-Partner sehr gut durchdachte und klare Planung sowie die ganzheitliche Betreuung über den gesamten Projektverlauf hinweg – von der Ist-Aufnahme der Anforderungen über die Modellierung der Prozesse und die Umsetzung im System bis zur Einführung und Schulung der Key-User und der „Nachsorge“ darüber hinaus. Auf Seiten der mk Technologie Group war die saubere und klare Kommunikation des Projektleiters in Richtung Team, Lenkungsausschuss und Nutzende ein Erfolgsfaktor, genauso wie die interne Bereitstellung der benötigten Mitarbeitenden. Wichtig war ebenfalls, dass der Projektleiter sich frühzeitig in die neue Software eingearbeitet hat, um Anforderungen besser bewerten und die richtigen Entscheidungen treffen zu können.

CAS genesisWorld

Projektdaten

- CAS genesisWorld Premium
- Module: Form & Database Designer, Helpdesk, Marketing pro, Report
- itd Schnittstellen-Framework

Kunde

- mk Technologie Group, mk-group.com
- Führender Anbieter von Profiltechnik, Förder-technik und Systemlösungen für die Fabrik-automation
- Gegründet 1966
- 470 Mitarbeitende an 6 Standorten

Projektpartner

- itdesign GmbH, Tübingen 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

CRM: Modern und zukunftssicher

Die Einführung von CAS genesisWorld wurde im September 2021 erfolgreich abgeschlossen, sodass die Abteilungen Vertrieb, Service und Marketing alle auf einer Plattform arbeiten können. Alle Verantwortlichen haben heute ihren Zugriffsrechten entsprechend jederzeit alle Informationen zu allen Kontakten verfügbar und sehen, was an anderen Stellen des Unternehmens geschieht und wer welchen Datensatz wie bearbeitet hat. Die Gruppe profitiert auch von einer deutlich gesteigerten Datenqualität dank Massendatenänderungen sowie reduziertem Aufwand, da neue Daten mit der Adressassistentz direkt von Visitenkarten eingescannt oder einfach per Copy-and-Paste angelegt werden können. Die Konzernstruktur wurde in der Lösung abgebildet, was schnellere, transparentere Prozesse ermöglicht, sowie, in den Worten von Sven Saynisch, einfacheres Arbeiten und mehr Spaß beim Einsatz des CRMs.

Ausschließlich in der Cloud

Die mk Technology Group nutzt CAS genesisWorld ausschließlich in der Cloud und lässt die CRM-Lösung vom CAS-Partner hosten. Das hat den großen Vorteil, dass Aufwände für die Bereitstellung, Administration und Wartung der Server komplett outgesourct wurden, was eine große Entlastung für die IT-Abteilung der mk Technology Group bedeutet.

Fazit

Heute denkt die mk Technology Group an den weiteren Ausbau von CAS genesisWorld - beispielsweise die stärkere Einbindung der Geschäftsleitung in das System oder neue Module für das Reporting und die Vertriebsplanung. Zudem soll eine Schnittstelle zum Datenaustausch mit dem zukünftigen ERP-System etabliert werden. **Kurz: CAS genesisWorld ist im Unternehmen angekommen und wird Teil dessen Zukunft.**



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

