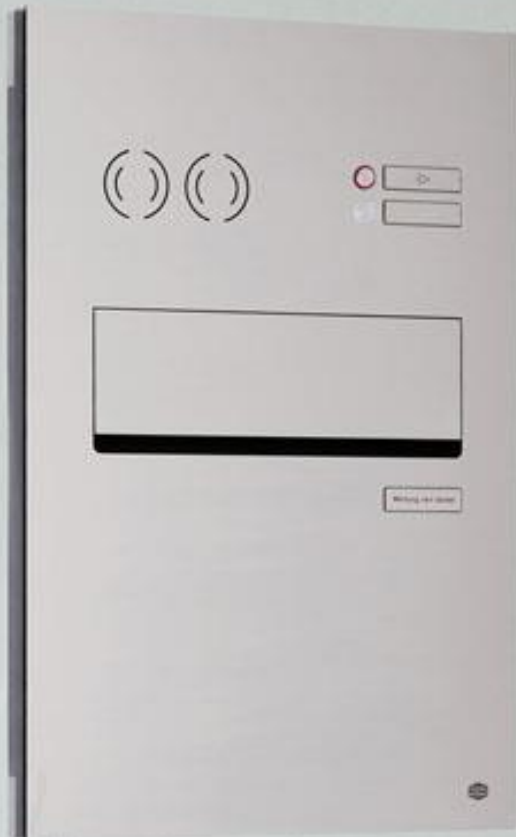


Anwenderbericht



» Jetzt haben wir unsere Kunden gänzlich im Blick und können rasch auf Anfragen reagieren. «

Ralf Benzler, Vertriebsleiter



Mit CRM alles im Kasten

Schwäbischer Tüftlergeist, der Einsatz modernster Technologien und nicht zuletzt die Liebe zum Detail – das alles steckt in einem Briefkasten von Renz. Im Bereich des Kundenbeziehungsmanagements vertrauen die Mitarbeiter seit 2010 auf die starke Unterstützung eines besonderen Werkzeugs: CAS genesisWorld. Die Erwin Renz Metall-Warenfabrik GmbH & Co KG mit Hauptsitz in Kirchberg, Murr ist Marktführer für Briefkastenanlagen in Europa. Über 500 Mitarbeiter an drei Produktionsstandorten sind der Garant für höchsten Fertigungsstandard und Service.

Neue Vertriebsprozesse

Renz ist bestens bekannt für das ständige Streben nach Innovation und Perfektion. Die Einführung der CRM-Lösung nahm man zum Anlass, die Vertriebsprozesse neu zu überdenken und rund um das Objekt- und Kundenmanagement zu organisieren. Aus diesem Grund kommt CAS genesisWorld ganzheitlich und abteilungsübergreifend zum Einsatz: Vertrieb, Marketing, Qualitäts- und Produktentwicklung als auch die Kundenservice- und Außendienst-Mitarbeiter nutzen die Software, um stets die vollständigen und aktuellen Objekt- und Kundendaten im Blick zu haben. "Für uns war das schon eine Revolution", berichtet Ralf Benzler, Vertriebsleiter bei Renz. "Aber die breite Einführung hat sich gelohnt. Jetzt haben wir unsere Kunden gänzlich im Blick, spüren Verkaufspotenzial viel schneller auf und können rasch auf Anfragen reagieren."

Alle Daten in einem System

Für den passgenauen Einsatz wurden im Vorfeld individuelle Datensätze und Masken konzipiert, um auf die Bedürfnisse des Branchenprimus einzugehen. So lassen sich über das "Objekt" sämtliche Informationen rund um ein tatsächliches Bauprojekt sichern: „Wir wissen, wer der Bauherr ist und wer Architekt. Handelt es sich um einen



Branche

Produzierende Unternehmen

Ziele/Anforderungen

- Zentrales, einheitliches System für alle Standorte
- Flexible, etablierte CRM-Lösung
- Vielfältige Schnittstellen und Anbindungsmöglichkeiten
- Ergonomische und intuitive Bedienbarkeit
- Steuerung der Vertriebsprozesse
- Unterstützung im Kundenservice und Verbesserung des Beschwerdemanagement
- Marketing- und Kampagnenmanagement

Nutzen und Vorteile

- Ganzheitlicher, abteilungsübergreifender Einsatz
- Enorme Arbeitserleichterung insbesondere Routinearbeiten
- 360° Rundumsicht auf Kunden und Bauprojekte
- Mehr Transparenz und kompetente Kundenansprache
- Schneller Überblick über Verkaufspotenziale
- Kurze Reaktionszeiten auf Kundenanfragen
- Zielgerichtete Kunden- und Interessentenansprache durch effizientes Kampagnenmanagement
- Mitwachsende CRM-Lösung

Neubau oder um eine Renovierung? Gab es bereits Termine eines Außendienstmitarbeiters vor Ort? Unsere Mitarbeiter werden tagtäglich bei wichtigen Entscheidungen von CAS genesisWorld unterstützt", bringt es Christof Hettich, Manager CRM/ORM, auf den Punkt.



Ambitioniertes Lastenheft

Was vor Einführung mit Mühe und Not über Microsoft Excel-Tabellen verwaltet, abgelegt und organisiert wurde, findet heute vollständig in und mithilfe von CAS genesisWorld statt. "Uns war von Anfang an klar, dass durch unser umfassendes Lastenheft viele Anbieter bereits vorab aus dem Rennen fielen. Wir benötigten für unsere Bedürfnisse eine flexible Lösung, die viel kann, die etabliert ist, die über Schnittstellen verfügt und ergonomisch begeistert", beschreibt Hettich die Anforderungen. Zu guter Letzt blieb CAS genesisWorld übrig, das über das geforderte Standing und die notwendige Flexibilität verfügt. Umfassend betreut wird das Projekt von mpl Software GmbH aus Stuttgart, einem langjährigen, erfahrenen Implementierungspartner der CAS Software vor Ort.

Key-User bestimmen Anforderungen

Um die Benutzerfreundlichkeit zu gewährleisten und tatsächliche Anwendungsfälle durchzuspielen, gab es während des gesamten Projekts niemals einsam gefällte Entscheidungen. Im Gegenteil: Die jeweiligen Unter-



» CAS genesisWorld wächst mit uns und passt sich unseren Bedürfnissen an. Das mobile CRM mit CAS genesisWorld wird in naher Zukunft eine noch wichtigere Rolle spielen. «

Ralf Benzler, Vertriebsleiter

CAS genesisWorld

Projektdaten

- CAS genesisWorld für über 100 Arbeitsplätze
- Schnittstelle zum Warenwirtschaftssystem

Kunde

- Erwin Renz Metallwarenfabrik GmbH & Co. KG
www.briefkasten.de
- Marktführer für Briefkastenanlagen in Europa
- 1925 gegründet
- Über 500 Mitarbeiter an 3 Produktionsstandorten

Projektpartner

- mpl Software GmbH, Stuttgart, www.mpl.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
- Etabliertes, mehrfach ausgezeichnetes Produkt
- Über 200 CRM-Spezialisten unterstützen vor Ort
- CAS Produkte bei mehr als 30.000 Unternehmen weltweit erfolgreich im Einsatz

nehmensbereiche entsandten ihre Key-User in das abteilungsübergreifende Projektteam, um gemeinsam die neuen Vorgänge zu konzipieren. "Nicht das System sollte die Prozesse festlegen, sondern unsere Mitarbeiter. Deshalb sind sämtliche Arbeitsabläufe im operativen Bereich optimal umgesetzt. Die Daten im CRM bilden die Grundlage für unsere strategischen Entscheidungen", erklärt Benzler den Einsatz.

Vorteile, die in der Praxis greifen

Im Alltag hat sich CAS genesisWorld in den unterschiedlichen Aufgabenstellungen bewährt. Über 125 Mitarbeiter freuen sich über die Erleichterungen und Unterstützung bei ihrer täglichen Arbeit, darunter auch in der französischen Tochterfirma. Insbesondere die Adressenpflege, die virtuelle Kundenakte, der Teamkalender sowie die automatische Telefonanbindung und Citrix-Schnittstelle, sorgen für Arbeitserleichterung. Ralf Benzler bestätigt: "Die Akzeptanz ist gut, die Vorteile haben sich herum gesprochen, die Unterstützung ist gerade bei Routineaufgaben nicht mehr wegzudenken."

Transparenz sorgt für neue Perspektiven

Die sogenannte 360 Grad-Sicht auf Kunden und Objekte sorgt für Transparenz und neue Perspektiven: "Das bezie-



Renz ist Spezialist für Sonderanlagen mit fast grenzenlosen Kombinationsmöglichkeiten bei Farben, Formen und Oberflächen.

hungsreiche Geflecht aller Beteiligten an einem Bauprojekt können wir mit CAS genesisWorld erstmals auch grafisch abbilden", erläutert Vertriebsexperte Benzler. "Dadurch haben wir alles im Blick; das erleichtert die Akquise im Außendienst genauso wie die Kommunikation mit unseren Lieferanten, Händlern und allen übrigen Akteuren enorm."

Fazit: CAS genesisWorld wächst mit

Den größten Vorteil sehen Benzler und Hettich auch künftig in der Flexibilität der Lösung. Dementsprechend positiv fällt das bisherige Fazit aus. "CAS genesisWorld wächst mit uns und passt sich unseren Bedürfnissen an", resümiert Benzler.



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

Jetzt informieren



Wir beraten Sie gerne zum Thema CRM in produzierenden Unternehmen.

Telefon: +49 721 9638-188

E-Mail: CASgenesisWorld@cas.de

www.cas-mittelstand.de



CAS Software AG
CAS-Weg 1 - 5
76131 Karlsruhe

