

Anwenderbericht



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



# Beste Versicherung: Vertrauensvolle Beziehungen

Als eine der renommiertesten Versicherungsmakler für den Mittelstand weiß die Pantaenius Versicherungsmakler GmbH, worauf es ihren Kunden ankommt: Auf eine professionelle Beratung, der sie voll und ganz vertrauen können. Um die individuellen Bedürfnisse der Kunden noch stärker in den Mittelpunkt zu stellen, kommt bei den zukunftsorientierten Hanseaten die CRM-Lösung CAS genesisWorld als zentrale Organisationsplattform zum Einsatz.

## Webclient und Mittelstands-Spirit

„Von technischer Seite war neben den erforderlichen Funktionen der Webclient mit seiner intuitiv bedienbaren Oberfläche ein wichtiges Kriterium“, sagt Jens Nehlsen, technischer Projektleiter für das CRM bei der Pantaenius. „Da keine Festinstallation pro Arbeitsplatz benötigt wird, sondern die Lösung rein übers Web genutzt werden kann, macht es das Ausrollen für uns wesentlich einfacher. Neben den technischen Voraussetzungen war bei der Auswahl auch noch ein anderer Aspekt entscheidend:



» Wir wünschten uns einen Anbieter, der unsere Sprache spricht und den selben Mittelstands-Spirit lebt – das ist bei CAS Software der Fall. «

Sebastian Papke, Teamleiter IT-Projekte und CRM-Projektleiter

## Mit Pilotteams zum Projekterfolg

Bei der Einführung und dem Rollout von CAS genesisWorld setzte man aktiv auf ein agiles Projektmanagement, um den Nutzen für die einzelnen Mitarbeiter rasch erlebbar zu machen. Pilotabteilungen oder Einzelpersonen prüften die Funktionen, um die CRM-Lösung an die individuellen Bedürfnisse anzupassen. Die Mitarbeiter haben so die Möglichkeit, aktiv an der Ausarbeitung mitzuarbeiten.



## Branche

Versicherungen

## Ziele/Anforderungen

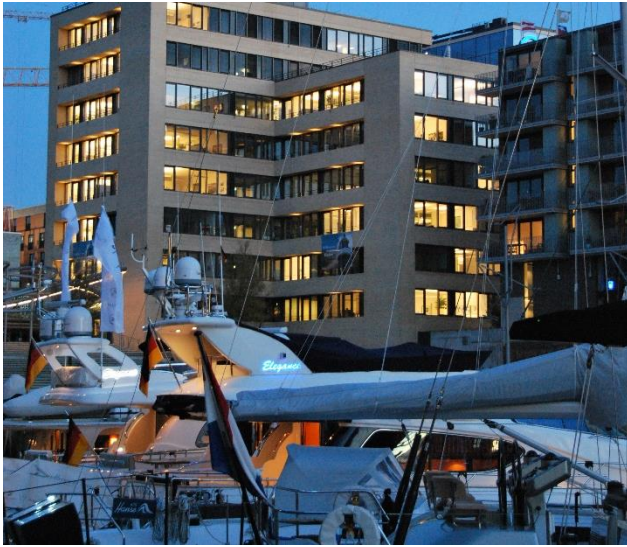
- Organisation des Vertriebs: Bestandskundendaten und Interessentendaten strukturiert und einheitlich aufbereiten
- Projektmanagement strukturieren, Prozesse optimieren
- Neukundenakquise verbessern
- Verkaufschancen erkennen und optimieren
- Wiedervorlagen automatisieren und Kundenrückgewinnung erleichtern

## Nutzen und Vorteile

- Transparenz und Optimierung der internen Zusammenarbeit: vereinfachte Projektarbeit durch gemeinsame Ablagestruktur, individuelle Ansichten
- Effizienz: automatisierte Erinnerungsfunktion erleichtert u.a. die Wiedervorlage
- Umsatzsteigerung: durch optimierte Vertriebssteuerung und ein verbessertes Controlling
- Schnellere Auskunft und bessere Beratung: durch 360 Grad Blick auf den Kunden
- Organisierte Zusammenarbeit: strukturiertere Treffen mit Versicherern u. Kooperationspartnern
- Optimierung der externen Prozesse: Abbildung aller Kommunikationswege, strukturierte Darstellung der Gespräche

## Viel mehr als nur ein klassisches CRM

Zum Einsatz kommt CAS genesisWorld seither unter anderem in der Vertriebssteuerung, im Veranstaltungs- und Projektmanagement sowie im Controlling. Strategisch und operativ wird sich das CRM in Zukunft zum zentralen Dreh- und Angelpunkt aller kundenzentrierten Prozesse bei Pantaenius weiter entwickeln. Dabei ist CAS genesisWorld



viel mehr als nur ein klassisches CRM – denn die Mitarbeiter haben mit der Lösung einen 360-Grad Blick auf alle Kunden- und Interessentenbeziehungen. Welche Verträge gibt es bereits? Wie hoch ist das Schadensaufkommen? Was wurde zuletzt besprochen und mit wem? All diese Fragen lassen sich mit einem Blick ins CRM beantworten. Sämtliche Informationen wie beispielsweise Schriftverkehr oder E-Mails sowie künftig auch Telefonate sind in virtuellen Kundenakten miteinander verknüpft. Durch die Integration von OASIS und D3 stehen darüber hinaus sämtliche Dokumente im CRM zentral zur Verfügung. Das spart erheblich Zeit und erhöht spürbar die Effizienz.

### Sonderfunktionen für Versicherungsbranche

Dank der Flexibilität von CAS genesisWorld wurden Funktionen und Datensätze wie zum Beispiel die Verkaufschancen den allgemeinen Prozessen der Versicherungsbranche angepasst. So nutzt das Vertriebs-Team die Verkaufschancen, um Kundengespräche proaktiv zu führen und jederzeit bei Rückfragen kompetent Auskunft zu geben. Prämien und Courtage-Sätze werden automatisch im Hintergrund berechnet und im Cockpit grafisch aufbereitet und ermöglichen umfassende Transparenz im gesamten Team – selbst wenn der betreuende Kollege in Urlaub oder gerade nicht verfügbar ist. Ein besonderer Erfolg: Durch den neuen Prozess konnte bereits die Kunden-Rückgewinnungs-Quote deutlich gesteigert werden.

## CAS genesisWorld

### Projektdaten

- CAS genesisWorld Platinum Suite
- Schnittstelle zu OASIS und DMS D3

### Kunde

- Pantaenius Versicherungsmakler GmbH, [www.pantaenius.eu](http://www.pantaenius.eu)
- Mittelständischer Versicherungsmakler, vorwiegend Kunden im B2B-Bereich
- Hauptsitz in Hamburg, 1899 gegründet
- Weitere Standorte in Düsseldorf, München, Kiel und Eisenach
- 140 Mitarbeiter

### 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

### Budgets noch besser planbar

Die Budgetplanung vereinfacht sich mithilfe der CRM-Lösung erheblich: Vertragsab- und -zugänge sind im CRM übersichtlich dargestellt. So erhält jeder Mitarbeiter ein noch genaueres Bild, was im Folgejahr budgetiert werden muss. Pantaenius nutzt das gesammelte Wissen auch in der Zusammenarbeit mit den Versicherern. „Früher wurden die Jahresgespräche unstrukturiert erfasst, jetzt gibt es dazu einen eigenen Datensatz“, berichtet Nehlsen. Alle wichtigen Informationen stehen der Geschäftsführung auf Knopfdruck zur Gesprächsvor- und nachbereitung zur Verfügung.

## Digitaler Workflow im Projektmanagement

Im Bereich des Projektmanagements sind mit CAS genesisWorld sämtliche Projekt-Dateien nicht mehr auf verschiedenen Laufwerken verstreut, sondern zentral abgelegt und Aufgaben direkt zugeordnet. In Meetings sitzen die Projektbeteiligten nicht mehr vor analogen Kanban-Boards, sondern sehen den aktuellen Status in CAS genesisWorld.



» Meetings gibt es trotz digitaler Workflows weiterhin – den Teamgedanken schreiben wir groß. In den Meetings nutzen wir jetzt jedoch die CRM-Lösung als übersichtliche Plattform. «

Jens Nehlsen, Technischer CRM-Projektleiter

## Dashboard sorgt für Überblick

Die neue Transparenz kommt insgesamt auch bei der Geschäftsführung sehr gut an: „Im zentralen Dashboard sehe ich auf einen Blick, wie hoch das aktuelle Angebotsaufkommen ist. Welcher Vertriebsmitarbeiter ist gerade mit welchem Kunden in Kontakt? Wie viele Kunden befinden sich in den einzelnen Phasen unseres Sales Funnel? Die Antwort findet sich im CRM!“



Das sagen weitere Kunden:  
[www.cas-mittelstand.de/referenzen](http://www.cas-mittelstand.de/referenzen)

Jetzt informieren



**CAS Mittelstand**  
A SmartCompany of CAS Software AG



» CAS genesisWorld erleichtert die Vertriebssteuerung und das Controlling enorm. Diese neu geschaffene Transparenz unterstützt dabei, unseren Kundenbestand nachhaltig zu erweitern. «

Daniel Baum, Inhaber

## Ein echtes Leuchtturmprojekt

Die vielfältige Nutzung von CAS genesisWorld bei Pantaenius hat sich zu einem echten Leuchtturmprojekt entwickelt. Der Einsatz von CAS genesisWorld wächst permanent weiter. Im nächsten Schritt soll beispielsweise das Veranstaltungsmanagement optimiert werden, indem Einladungen digital versendet und interaktiver gestaltet werden. Auch Newsletter sowie Fragebögen für die Kunden werden dann im Zusammenspiel mit Inxmail direkt verschickt. Nicht zuletzt hebt Jens Nehlsen die Zusammenarbeit mit CAS Software positiv hervor: „Wir schätzen das professionelle, freundschaftliche Verhältnis und haben einen direkten Ansprechpartner, der sich um all unsere Belange kümmert – dieser vertrauensvolle Umgang ist für uns beste Versicherung!“

Wir beraten Sie gerne zum Thema CRM + AIA®.

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

