

Anwenderbericht



CAS genesisWorld
CRM + AIA® für den Mittelstand



CRM für spannende Beziehungen

Ein vertrauensvoller Umgang mit Kunden steht bei der Spezial-Transformatoren-Stockach GmbH & Co. KG (STS) an erster Stelle. Für ein modernes Beziehungsmanagement setzt das Technologieunternehmen auf die CRM-Lösung CAS genesisWorld, inklusive nahtloser Anbindung an Infor COM.

Customer Journey im Blick

„Wir bauen technologisch anspruchsvolle Bauteile“, erklärt Josua Rückert, Leiter IT bei STS. „Dabei spielt Vertrauen eine große Rolle. Gute Beziehungen zu unseren Kunden und Partnern sind seit jeher wichtig und werden von uns täglich gelebt.“ Damit dies auch in Zeiten digitaler Kommunikation gelingt, entschied man, in eine moderne Customer-Relationship-Management-Lösung (CRM) zu investieren, um sämtliche digitalen und persönlichen Berührungspunkte während der Customer Journey optimal abzubilden.

„Vor Einführung der CRM-Lösung war es mit sehr viel Aufwand verbunden einen ganzheitlichen Blick zu erhalten“, erinnert sich der Digitalisierungsexperte. Die Daten waren zwar alle vorhanden, jedoch an unterschiedlichen Stellen und in Systemen oder gar als individuelle Notizen abgelegt. „Es war schwierig, Informationen zusammenzuführen und effizient zu verknüpfen“, so Rückert. Besonders beim mobilen Arbeiten war das lästig.

Rückert und sein Projekt-Team definierten die Anforderungen an eine zentrale CRM-Lösung, die zunächst im Vertrieb eine neue, digitale Ära einläuten sollte: Das zukunftssichere System sollte, von der Erfassung von Anfragen und Kontaktdaten, über die Qualifizierung neuer Leads und dem Auftragsmanagement bis zur Rechnungsstellung, alle Phasen und Prozesse der Customer Journey darstellen. Gewünscht waren ein besseres



Branche

Elektrotechnik

Ziele/Anforderungen

- Moderne CRM-Lösung passend zu bestehender Infrastruktur und höchster Datensicherheit
- Zentrale Plattform mit bidirektionaler Synchronisation zu Infor COM
- Abbildung sämtlicher Berührungspunkte während der Customer Journey
- Mobiles Arbeiten mit Zugriff für alle relevanten Daten
- Große Ideensammlung und Ansatzpunkte für den Einsatz als übergreifende Plattform für verschiedene Unternehmensbereiche

Nutzen und Vorteile

- Vertrauen und Nähe zur Softwarelösung Made in Karlsruhe, CAS-Philosophie und Zukunftsfähigkeit
- Kontinuierlicher Effizienzgewinn und reduzierter Organisationsaufwand, z. B. ohne Programmwechsel auf alle wichtigen Daten des ERP- und DMS-System zugreifen mittels der Integrationskomponente aConnect
- Lückenlose 360° Sicht auf alle Vorgänge dank kundenzentrierter Plattform, auf der die einzelnen Informationen vernetzt und zu wertvollem Wissen verknüpft sind (z. B. in individuellen Cockpits)
- Große Akzeptanz, Sicherheit und Spaß bringt die intuitive Bedienbarkeit

Adressmanagement, die Möglichkeit, Besuchsberichte und Verkaufschancen transparent nachzuverfolgen sowie umfassende Report- und Auswertungsmöglichkeiten. Eine effiziente Aufgabenzuweisung sollte das kollaborative Arbeiten stärken.

CAS-Philosophie überzeugte

Im nächsten Schritt erarbeiteten Vertrieb, Außendienst und Betriebsleitung jeweils ihre funktionalen Anforderungen in Form von User-Stories. Auf dieser Basis wurden mehrere CRM-Anbieter bewertet und geprüft, inwiefern die einzelnen Anforderungen abgedeckt werden. „Die Lösung sollte zudem in unsere Infrastruktur passen, sowohl in Bezug auf IT-Integration als auch bei der Datensicherheit. Entscheidend waren auch eine gute Betreuung und die Perspektive, dass das CRM flexibel mit uns wachsen kann“, sagt Rückert.



» Die CAS-Philosophie hat uns begeistert: Es geht generell um Beziehungen – zu Kunden, aber auch zu Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, Lieferanten und Partnern. Diese Denkweise passt perfekt zu uns. «

Josua Rückert, Leiter IT bei STS

Die Entscheidung fiel auf CAS genesisWorld. Die CRM-Lösung der CAS Software AG erfüllte sämtliche funktionalen Anforderungen – und punktete unter anderem mit nicht-technischen Faktoren: „Eine Lösung vom Mittelstand für den Mittelstand war uns durchaus wichtig“, so Rückert. „Und die CAS-Philosophie hat uns begeistert: Es geht generell um Beziehungen – zu Kunden, aber auch zu Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, Lieferanten und Partnern. Diese Denkweise passt perfekt zu uns. Außerdem ist gut zu wissen, dass die Software in Karlsruhe entwickelt wird, dass man bei Bedarf persönlichen Kontakt hat und dass die CAS-Software-Lösungen viel Zukunftspotenzial haben.“

Integration von CRM und ERP

Bei der Implementierung bewährte sich die Betreuung durch den CAS-Partner aptus IT GmbH. „Optimal war, dass aptus beide Welten kennt, CRM und ERP, und per eigener Integrationskomponente aConnect, CAS genesisWorld mit Infor COM optimal verbinden kann“, sagt Rückert. Eine automatisierte, bidirektionale Synchronisation erlaubt es, Stammdaten, Produkte und Belege nahtlos in die CRM-Lösung zu übernehmen. Das Ergebnis ist eine lückenlose



CAS genesisWorld

Projektdaten

- CAS genesisWorld Platinum Suite
- Anbindung an Infor COM, DMS D3 von develop

Kunde

- STS Spezial-Transformatoren-Stockach GmbH & Co. KG, www.sts-trafo.de
- 1973 gegründet
- Über 190 Mitarbeiter

Projektpartner

- aptus IT GmbH, www.aptus.de

CAS genesisWorld

- Unternehmensweite kundenzentrierte Plattform unterstützt durch mitdenkende 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
- CAS Produkte bei mehr als 30.000 Unternehmen weltweit erfolgreich im Einsatz

360° Sicht auf alle Vorgänge. „Ein großer Mehrwert ist, dass wir mit aConnect flexibel und individuell definieren, welche Felder oder Tabellen wir übernehmen.“

Rundumblick per Klick

15 Benutzerinnen und Benutzer arbeiten inzwischen mit CAS genesisWorld; mobil per App und am Web-Client im Büro. „Als Administrator schätze ich die einfache Anpassbarkeit von Masken und Workflows. Das macht die Lösung äußerst flexibel“, berichtet Rückert. „Die User finden sich dank des intuitiven und konsistent führenden SmartDesigns einfach und schnell zurecht. Das einfache Verständnis dafür, wo man was findet, sorgt für Akzeptanz, Sicherheit und Spaß bei der Arbeit. Sobald man versteht, dass alles miteinander verknüpft ist, wie Produkte, Verkaufschancen, Aufgaben und Besuchsberichte, ändert sich die Arbeitsweise grundlegend. Es reicht nun ein Klick im persönlichen Cockpit und die digitale Kundenakte liefert alle gebündelten Informationen. Jeder hat denselben Wissenstand und wir verteilen Aufgaben innerhalb des Systems.“ Besonders praktisch findet Rückert den Adressassistenten. „Das ist ein tolles Feature am Anfang einer Customer Journey. Ich scanne einfach die Visitenkarte eines Neukontaktes oder ziehe eine E-Mail-Signatur direkt in die CRM-Lösung und die Daten wandern automatisch in



Das sagen weitere Kunden:
<https://www.cas.de/referenzen/>

Jetzt informieren



die entsprechenden Felder – ganz ohne manuelles Einpflegen. Das ist ein kleines, aber feines Element, das deutlich Zeit spart.“

CRM mit Potenzial

Perspektivisch soll die Lösung auch die Zusammenarbeit zwischen technischem Außendienst und der Produktentwicklung stärken. Weiteres Potenzial sieht Rückert im Bereich Reklamationen oder der Prozessvorbereitung im Produktionsbereich. „Wir können uns vorstellen, dass wir die Lösung als übergreifende Plattform für die verschiedenen Bereiche im Unternehmen nutzen.“

Bei STS denkt man auf jeden Fall das Thema Beziehungen ganzheitlich weiter. Für Rückert bedeutet dies, beispielsweise auch das Lieferantenbeziehungsmanagement in der CRM-Lösung abzubilden. „Es werden neue, spannende Themen auf uns zukommen. Und ich freue mich darauf, diese mit CAS genesisWorld umzusetzen“, so Josua Rückert.

Wir beraten Sie gerne zum Thema CRM + AIA®

Telefon: +49 721 9638-188

E-Mail: CASgenesisWorld@cas.de

www.cas-mittelstand.de



CAS Software AG
CAS-Weg 1 - 5
76131 Karlsruhe

