

Anwenderbericht



» Durch die Flexibilität, die intuitive Bedienbarkeit sowie das stimmige Preis-Leistungs-Verhältnis machte CAS genesisWorld das Rennen im Wettbewerb mit anderen Systemen. «

Martin Wiederkehr, Leiter des Hauptamts Karlsruhe

CAS genesisWorld
xRM und CRM für den Mittelstand



CRM in der Stadtverwaltung

Ein Hauptamt wie das in Karlsruhe erbringt Dienstleistungen für die Bürgerschaft und ist zugleich Servicestelle für die gesamte Stadtverwaltung. So organisieren die Beschäftigten unter anderem über 200 Veranstaltungen im Jahr: „Von der Verleihung eines Bundesverdienstkreuzes über die Enthüllung von Kunstwerken, bis hin zu den Feierlichkeiten zum 300. Stadtgeburtstag von Karlsruhe ist alles mit dabei“, erklärt Martin Wiederkehr, Leiter des Hauptamts der Stadt Karlsruhe. „Wenn Sie ca. 1.800 Stammdaten pflegen und darüber hinaus mit veranstaltungsbezogenen Adressen arbeiten und die Fest- und Ehren-Gäste protokollarisch korrekt und möglichst individuell zum Festakt einladen möchten, ist das fehler- und dublettenfrei nur mit einer professionellen Adressverwaltung möglich.“

Veranstaltungsmanagement

Nicht zuletzt aufgrund der hohen Veranstaltungszahl und dem damit verbundenen Aufwand, entschieden sich die Verantwortlichen, den Bedarf nach einer geeigneten CRM-Lösung öffentlich auszuschreiben. Das Ziel: sämtliche Informationen und Adressen innerhalb der Stadtverwaltung in einer zentralen Lösung zusammenführen und damit den Zeitaufwand für jede einzelne Veranstaltung deutlich zu reduzieren. Im Wettbewerb mit anderen Systemen machte CAS genesisWorld das Rennen: Die Flexibilität der CRM-Lösung, die intuitive Bedienbarkeit, das bestehende Test-Szenario sowie das stimmige Preis-Leistungs-Verhältnis gaben den Ausschlag.

Vorbildliche Einführung

Wenige Monate nach der Entscheidung kam die Software zum Einsatz. „Die Implementierung beim Hauptamt Karlsruhe ist insofern mustergültig, weil die Verantwortlichen seitens der Stadt alle Abläufe und Prozesse von Anfang an klar strukturierten. So haben die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Zugriff auf ein leistungsstarkes



Branche

Verwaltung

Ziele/Anforderungen

- Leistungsstarke CRM-Lösung
- Professionelle Adressverwaltung
- Höchste Ansprüche an Datensicherheit
- Zeitaufwand bei der Veranstaltungsorganisation reduzieren
- Ablösung von Insellösungen (Microsoft Access)
- Wissen abteilungsübergreifend verwalten

Nutzen und Vorteile

- Alle Kundeninformationen liegen in einer zentralen Datenbank
- Flexible CRM-Lösung, intuitiv bedienbar und stimmiges Preis-Leistungs-Verhältnis
- Ausgeklügelten Berechtigungskonzept für höchsten Datenschutz
- Passgenaue CRM-Lösung – entspricht den gegenwärtigen und künftigen Anforderungen
- Zielgruppenpräzise Serienbriefe und Verteilerlisten inkl. Stuhl-, und Tischkärtchen dank Vorlagen per Knopfdruck
- Fundierte Entscheidungen dank smarte Reports für individuelle Aufgabenbereiche

CRM inklusive einem ausgeklügelten Berechtigungskonzept für höchsten Datenschutz“, erklären die Projektmanager Olaf Kapulla und Sebastian Waldherr von der der CAS Software AG. Seitens des Hauptamtes ist man überzeugt: „Die Schulungen zur Einführung, der prompte Support, der enge Kontakt und die Kompetenz des CAS-Teams haben



uns sehr geholfen, die Abläufe im CRM so zu gestalten, dass sie genau auf gegenwärtige und künftige Anforderungen passen“, freut sich Martin Wiederkehr.

Ausgeklügeltes Berechtigungskonzept

Die zentrale Adresspflege ermöglicht beim Einladungsmanagement die korrekte Ansprache inklusive Titel und Anschrift. Zusätzlich ließen sich weitere Informationen wie beispielweise individuelle Vorlieben des Gastes vermerken. Dabei spielt Diskretion und Datensicherheit eine große Rolle – durch ein ausgeklügeltes Rechtekonzept in CAS genesisWorld können die Beschäftigten nur auf die Datensätze zugreifen, für welche sie die notwendige Berechtigung besitzen. Das gilt insbesondere für die sogenannten „Einmal-Adressen“, die lediglich für eine Veranstaltung verwendet werden dürfen.

Spürbare Zeitersparnis

Mussten früher auf Basis einer Access-Datenbank Einladungslisten erstellt und Serienbriefe generiert werden, sind heute in CAS genesisWorld die passenden Serienbriefe und Verteilerlisten hinterlegt. „Zu den Vorlagen gehören auch Stuhl-, und Tischkärtchen sowie alle weiteren Uten-



» Alle Mitarbeiter haben Zugriff auf ein leistungsstarkes CRM inklusive einem ausgeklügelten Berechtigungskonzept. «

Martin Wiederkehr, Leiter des Hauptamts KA

CAS genesisWorld

Projektdaten

- CAS genesisWorld
- Ausgeklügeltes Berechtigungskonzept
- Schnittstelle zu Lotus Notes

Kunde

- Hauptamt Karlsruhe, www.karlsruhe.de
- Das Hauptamt Karlsruhe erbringt Dienstleistungen für die Bürgerschaft und ist zugleich Servicestelle für die gesamte Stadtverwaltung.

Projektpartner

- CAS Software AG, Karlsruhe, www.cas.de

CAS genesisWorld

- Professionelles Kundenmanagement
- Unterstützt interne Prozesse, steigert Effizienz
- Sehr gutes Preis-Leistungs-Verhältnis
- Flexibel, integrierbar und erweiterbar
- Etabliertes, mehrfach ausgezeichnetes Produkt
- Über 200 CRM-Spezialisten unterstützen vor Ort
- Bei mehr als 10.300 Unternehmen erfolgreich im Einsatz

silien, die es vor, während und nach einer Veranstaltung benötigt“, berichtet Martin Wiederkehr aus der Praxis. Dementsprechend hoch ist die Akzeptanz der Mitarbeitenden: Über die Schnittstelle zu Microsoft Office und Lotus Notes Mail sind Einladungskarten inklusive Rücksendekarte oder sonstige Dokumente im Handumdrehen ausgedruckt oder versendet.

Reports per Knopfdruck

Mithilfe von SAP Crystal Reports ist es den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Hauptamts heute auf Knopfdruck möglich, sämtliche benötigten Listen, einfach zusammenzustellen. Durch die Flexibilität der Lösung können genau die Übersichten erstellt werden, die für den individuellen Aufgabenbereich nötig sind.

Auf dem Weg zum Rathaus 4.0

Mit der Einführung von CAS genesisWorld als zentrale Adressdatenbank hat das Hauptamt Karlsruhe den Aufwand für das Veranstaltungsmanagement reduziert.



„Entscheidend bei der Einführung einer jeden Software in der öffentlichen Verwaltung ist, die Mitarbeiterschaft der jeweiligen Abteilungen vorher mit ins Boot zu holen“, rät Martin Wiederkehr. „Zudem sollte bei der Auswahl einer Software in jedem Fall auf die Flexibilität und Zukunftssicherheit an erster Stelle stehen – so wie dies bei CAS genesisWorld gewährleistet ist.“



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

Jetzt informieren



CAS Mittelstand
A SmartCompany of CAS Software AG

Wir beraten Sie gerne zum Thema
CRM in der Stadtverwaltung.

Telefon: +49 721 9638-188

E-Mail: CASgenesisWorld@cas.de

www.cas-mittelstand.de



CAS Software AG
CAS-Weg 1 - 5
76131 Karlsruhe

