

Anwenderbericht



Druckvolles

Kundenmanagement

Seit 1996 ist die Firma Gross GmbH aus Wetttenberg bei Gießen bundesweit im Bereich des Vertriebs und der Herstellung bzw. Installation von Druckluft-, Stickstoff- und Fahrzeugsystemen tätig. Zu ihren Kunden zählen der Gießener Anzeiger, die Licher Privatbrauerei, LeicaCamera AG und viele mehr. Seit 2004 wächst das Unternehmen auch im Bereich der Fahrzeugtechnik kräftig.

Pflege der Kundenbeziehungen immer wichtiger

"Im Jahre 2007 entschieden wir uns für die Einführung des CRM-Systems CAS genesisWorld", berichtet Geschäftsführer Michael Gross. Die Anpassungsfähigkeit der Lösung an die gegebene Softwarelandschaft ermöglichte es, das Warenwirtschaftssystem BüroPlus via Schnittstelle effektiv zu integrieren. "Mit BüroPlus hatten wir bereits eine sehr gute Warenwirtschaftssoftware. Diese bot uns einige Möglichkeiten des Kundenmanagements, aber wir merkten, dass wir zusätzliche Kundeninformationen benötigen, um unsere Kunden regelmäßig und nachhaltig bedienen zu können", so der Geschäftsführer weiter. Gerade in Sachen Fahrzeugtechnik ist es für das Unternehmen wichtig, wiederkehrende Termine wie z. B. auslaufende Leasingverträge zu erfassen, um rechtzeitig den Kunden anzusprechen.

Problemlose Implementierung

Die Implementierung verlief problemlos. Mittlerweile ist der Umgang mit CAS genesisWorld in der Firma Gross eine nicht wegzudenkende Selbstverständlichkeit. „Nicht zuletzt wegen der intensiven Schulungen durch die crm consults GmbH arbeiten wir absolut reibungslos mit dem System, über das wir praktisch den gesamten Geschäftsbetrieb abwickeln“, sagt Geschäftsführer Michael Gross.



Branche

Maschinen- und Anlagenbau

Ziele/Anforderungen

- Umfassende Kundenakte mit zusätzlichen Kundeninformationen z.B. auslaufende Leasingverträge, Rechnungen, Monteurberichte
- Anbindung an das Warenwirtschaftssystem BüroPlus
- Optimierung des Projektmanagements
- Bewältigung der Papierflut
- Effektives Kampagnenmanagement
- Mittelfristig: elektronische Abwicklung des Servicebereiches

Nutzen und Vorteile

- Nachhaltige Kundenbetreuung dank umfassender Kundenakte an jedem Arbeitsplatz
- Optimierte Projektabrechnung durch Digitalisierung
- Keine projektspezifischen Arbeitszettel, Eingangsrechnungen etc. gehen verloren
- Adäquate und übersichtliche Projektkalkulationen
- Schnelle Bearbeitung von Gewährleistungsfällen durch sofortigen Zugriff auf sämtliche Unterlagen
- Schnelle, zuverlässige Abwicklung von Kundenmailings
- Hohe Transparenz
- Reibungslose Teamarbeit



Eingangs- und Ausgangsrechnungen oder Monteurberichte lassen sich nun per Mausklick einsehen. Außerdem werden damit alle Anrufe und sonstige Korrespondenzen protokolliert, Termine verwaltet und Projekte erstellt.

Nachhaltige Betreuung

Besonders im Bereich des Projektmanagements optimiert CAS genesisWorld die Arbeitsweise. "So etwa bei einer Baustelle, bei der wir 25 Arbeitszettel und 23 Eingangsrechnungen von Lieferanten verwalten und darauf achten müssen, dass wir kein Material bei der Abwicklung verlieren und dass wir alle Eingangsrechnungen auch an den Kunden fakturieren", schildert Gross. "In der Warenwirtschaft gibt es die Möglichkeit, Auftragsbestätigungen zu schreiben, aber Baustellen leben schließlich von dem Materialverbrauch vor Ort, d.h. man sollte dokumentieren, was eingebaut wird. Und das klappt mit CAS genesisWorld hervorragend." Zusätzlich liegen alle relevanten Dokumente im System in eingescannter Form vor.



» Aber wenn man am Markt expandieren will, dann ist man auf ein gut funktionierendes Kundenmanagement angewiesen. «

Michael Gross, Geschäftsführer Gross GmbH

CAS genesisWorld

Projektdaten

- CAS genesisWorld
- Modul Report
- Partnerlösung Paperlink

Kunde

- Gross GmbH, Wettenberg bei Gießen
www.gross-gmbh.info
- Vertrieb und Herstellung bzw. Installation von Druckluftsystemen und Fahrzeugtechnik.
- 1996 gegründet, 25 Mitarbeiter

Projektpartner

- crm consults GmbH, www.crm-consults.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 20.000 Unternehmen erfolgreich im Einsatz

Transparenz fürs Team

Auch die Mitarbeiter - nicht nur der Chef - sind von den Möglichkeiten überzeugt. Zum Beispiel Regina Thimm. Sie zeigt sich von den Vorteilen der Lösung begeistert: "Mit CAS genesisWorld profitieren wir gemeinsam und sparen uns viel Zeit. Ein System ist eben nur so gut, wie man es pflegt." Regina Thimm nutzt speziell das von der crm consults GmbH entwickelte Modul gW Paperlink. Besonders überzeugen sie die Flexibilität und der hohe Kundenwert, den CAS genesisWorld seinen Anwendern bietet. Sie kann alles so einstellen, wie sie es im Rahmen ihrer Tätigkeit jeweils benötigt. "Früher verbrachten wir schon mal Tage mit Kundenmailings. Heutzutage geht das binnen Sekunden und absolut zuverlässig." Ein weiterer Vorteil liegt in der hohen Transparenz. Regina Thimm arbeitet halbtags. Seit der Einführung können ihre Kollegen problemlos ihre Aktivitäten einsehen und befinden sich so immer auf dem aktuellen Stand. "Sollte ein Anruf kommen, muss man nicht mehr sagen: 'Tut mir leid, unsere Kollegin ist schon weg, sie wird Sie morgen zurückrufen.' Heute wird dem Kunden sofort weitergeholfen", bestätigt Gross.



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

Jetzt informieren



Bei Gewährleistungssituationen sind selbst weit zurückliegende Dokumente mit einem Mausklick verfügbar.

Mit CRM in die Zukunft

"Vom Gefühl her", sagt Michael Gross, "nutzt unser Unternehmen derzeit etwa 30 Prozent der Möglichkeiten der CRM-Lösung." Doch das Unternehmen entwickelt sich ständig weiter. Der Bereich der Fahrzeugtechnik weitet sich aus und mit wachsendem Vertrieb gewinnt auch das Kundenmanagement zunehmend an Bedeutung. "Mittelfristig möchten wir CAS genesisWorld so weit ausbauen, dass wir den Service elektronisch abbilden können." Ein Beispiel hierfür: Die Monteure erfassen beim Kunden Aufträge und diese werden automatisch im System abgebildet. Hierzu gibt es bereits Projekte, die demnächst realisiert werden.

Wir beraten Sie gerne zum Thema
CRM in der Lebensmittel- und Konsumgüterindustrie.

Telefon: +49 721 9638-188

E-Mail: CASgenesisWorld@cas.de

www.cas-mittelstand.de



CAS Software AG
CAS-Weg 1 - 5
76131 Karlsruhe

