

Anwenderbericht

Mikro  Kapital



CAS  genesisWorld  
CRM/XRM für den Mittelstand



# Fit fürs digitale Business mit CRM

Mikro Kapital ist ein multinationales Nicht-Banken-Finanzinstitut (NBFI) mit mehreren Standorten weltweit, das sich auf die Gewährung von Mikrofinanzierungsmöglichkeiten für KMUs in verschiedenen Tätigkeitsbereichen spezialisiert hat. Auf der Suche nach einer Lösung zur Effizienzsteigerung und Digitalisierung Ihrer Vertriebsprozesse überzeugte CAS genesisWorld als beste CRM-Lösung. Trotz der Pandemie hat Mikro Kapital den Modernisierungsprozess fortgesetzt, um seinen Kunden heute eine qualitativ hochwertige Interaktion und seinen Mitarbeitern einen intelligenten Assistenten zu bieten.

Der Mikro Kapital Fond konzentriert sich auf die Nutzung von Mikrofinanzierungstechniken, um in kleine Unternehmen in Entwicklungsgebieten der GUS, Europas, Zentral- und Ostasiens sowie Lateinamerikas zu investieren und Unternehmer dabei zu unterstützen, ihre Geschäfte abzuwickeln.

## Automatisierung und Transparenz für mehr Effizienz und besten Service

Die Mikro Kapital Gruppe hat eine klar definierte Digitalisierungsstrategie, die darauf abzielt, sowohl die Kundeninteraktion online zu erweitern als auch die Arbeitsabläufe zu automatisieren und die Arbeitseffizienz der Mitarbeiter zu erhöhen.

Vor der CRM-Einführung mussten Mitarbeiter Daten für die Bearbeitung der Kreditanträge in verschiedene Excel-Dateien und der Finanzanwendung manuell pflegen – und zwar ohne einen transparenten Zugang zu den wichtigen Kunden-, Kontakt- oder Interaktionsinformationen. Auch das Management-Team konnte aufgrund fehlender Transparenz über die Aktivitäten und Arbeitsauslastung seiner Mitarbeiter keine neuen Aufgaben zuweisen.



Branche

Finanzbranche

## Ziele/Anforderungen

- Erweiterung der Kundeninteraktion im Online-Bereich durch Digitalisierungsmaßnahmen
- Modernisierung von Arbeitsplätzen durch digitale Assistenten und die Digitalisierung von Informationen
- Optimierung des mobilen Zugriffs auf alle Kundeninformationen für den Außendienst
- Automatisierung des webbasierten Lead-Managements
- Tool zur Steuerung der Vertriebsprozesse und der internen Abläufe

## Nutzen und Vorteile

- Nachhaltige digitale Transformation mit kontinuierlicher Ausrichtung auf die Marktanforderungen dank flexibler und passgenauer CRM-Lösung
- Kürzere Durchlaufzeiten für Kundenanfragen durch vollständigen Zugriff auf die Historie und schnelle Validierung der Finanzdaten
- Keine Datenredundanz mehr, da alle Daten auf einer CRM-Plattform verwaltet, abgerufen und systematisiert werden
- Automatische Übernahme der Leads aus der Online-Umgebung durch die Integration der Webseite mit dem CRM-System
- Volle Mobilität für Außendienstmitarbeiter – jederzeit und überall



## Die größten Herausforderungen:

- Individuelle und papierbasierte Dokumentation von Kundeninformationen
- Redundante Dateneingabe sowohl in Excel-Dateien als auch in der Finanzanwendung
- Keine Optionen zur automatischen Erfassung und Bearbeitung von online generierten Leads
- Fehlender Überblick über die Teamaktivitäten und Schwierigkeiten bei der Zuweisung von Aufgaben und der Nachverfolgung
- Komplizierter Einarbeitungsprozess für neuen Mitarbeiter

## CAS genesisWorld macht das Rennen

Vor dem Hintergrund dieser Herausforderungen und Anforderungen hat sich Mikro Kapital auf die Suche nach einer passenden CRM-Lösung und Projektpartner gemacht. Das Unternehmen hat mehrere lokale und internationale CRM-Systeme evaluiert und sich dabei auf die spezifischen Anforderungen eines Nicht-Banken-Finanzinstituts (NBFi) konzentriert: einfache, userfreundliche Anwendung und Anpassbarkeit gepaart mit einem professionellen Implementierungspartner.

Schließlich entschied sich Mikro Kapital für CAS genesisWorld sowie den CAS Gold Partner Soft Net Consulting, um die europaweite Einführung zu begleiten.

» Der Suchprozess für ein CRM-System war intensiv und zielte sowohl auf lokale als auch internationale Lösungen ab. Wir haben uns für CAS genesisWorld entschieden, weil es über die notwendigen Funktionalitäten zur Unterstützung unserer Vertriebsabläufe verfügt. Aber auch über eine sehr intuitive Oberfläche, die von allen Mitarbeiter leicht zu bedienen ist. Der lokale Support durch den CAS Gold Partner hat uns von Anfang an begeistert. Soft Net Consulting überzeugt durch Kompetenz und die Fähigkeit, dieses standortübergreifende Projekt professionell durchzuführen. «

Grigore Fusu, Marketingdirektor, Mikro Kapital Rumänien



## CAS genesisWorld

### Projektdaten

- CAS genesisWorld Premium
- Integriertes Finanzverwaltungssystem, Webseitenintegration

### Kunde

- Mikro Kapital IFN S.A., [www.mikrokapital.ro](http://www.mikrokapital.ro)
- Vermögensverwaltungsgesellschaft, die auf Mikrofinanztechniken spezialisiert ist, um in kleine Unternehmen in emergenten Regionen der Welt zu investieren.
- Teil der Mikro Kapital Gruppe
- Seit 2016 auf dem rumänischen Markt aktiv
- 53 Mitarbeiter

### Projektpartner

- Soft Net Consulting srl, [www.softnetconsulting.ro](http://www.softnetconsulting.ro)

### CAS genesisWorld

- Professionelles Kundenmanagement
- Unterstützt interne Prozesse, steigert Effizienz
- Flexibel, integrierbar und erweiterbar
- Etabliertes, mehrfach ausgezeichnetes Produkt
- Über 200 CRM-Spezialisten unterstützen vor Ort
- Bei mehr als 30.000 Unternehmen erfolgreich im Einsatz



CAS genesisWorld hat sich durchgesetzt, weil es die folgenden Vorteile bietet:

- Erweiterte Funktionalitäten für das Workflow-Management im Vertrieb
- Einfache und intuitive Oberfläche, die auch für Personen ohne digitale Kenntnisse geeignet ist
- Einfache Nutzung auf mobilen Geräten jeder Art
- Lokale Unterstützung durch zertifizierten Partner
- Internationale Ausrichtung der Lösung mit der Möglichkeit der Replikation in anderen Niederlassungen der Gruppe

Mikro Kapital führte das Implementierungsprojekt in Zeiten der Pandemie durch, was zusätzliche Herausforderungen und Anforderungen mit sich brachte. Das Unternehmen bezog mehrere Schlüsselpersonen in der Organisation ein, um die Arbeitsabläufe zu definieren und festzulegen und um zu klären, wie die Daten erfasst, aufgezeichnet und gemeldet werden sollten. Ein wichtiges Element war die schrittweise und kontinuierliche Einarbeitung der Benutzer in das neue System, um die Vorteile zu verstehen und eine natürliche Akzeptanz zu erreichen.

Darüber hinaus sorgte der durchführende zertifizierte CAS Partner Soft Net Consulting für die Integration von CAS genesisWorld mit der von Mikro Kapital genutzten Finanzlösung und der Unternehmenswebsite, um einen automatischen Datenabruf und bidirektionalen Datenaustausch zu ermöglichen.

Am Ende des Projekts nahmen alle Mitarbeiter an umfangreichen Schulungen teil, um die neue Arbeitsweise kennenzulernen und zu verinnerlichen.

» Die Umsetzung verlief gut, aber aufgrund der Pandemie dauerte sie länger als ursprünglich geplant. Bei einem solchen Projekt, bei dem neue Anforderungen oder unerwartete Situationen auftreten, ist es schwierig, eine sehr genaue Schätzung abzugeben. Das Wichtigste ist, dass es uns letztendlich gelungen ist, den Verkaufs- und Prüfprozess in die CRM-Lösung zu verlagern und die Arbeitsweise im Unternehmen deutlich zu verändern. «

Grigore Fusu, Marketingdirektor, Mikro Kapital Rumänien

## Vorteile und Nutzen

Für Mikro Kapital war die Einführung von CAS genesisWorld ein wichtiger Digitalisierungsschritt, um den aktuellen Anforderungen des Geschäftsumfelds gerecht zu werden.

Dank der Investitionen in die Technologie ist Mikro Kapital die erste NBFi in Rumänien, die ihren Kunden den Zugang zu einem Online-Konto für die Überwachung von Raten und Zahlungen sowie die Möglichkeit der automatischen Vorabgenehmigung von Kreditanträgen bietet.

Die Mitarbeiter sind besser organisiert, haben einen Überblick über die Arbeitsabläufe und können ihre Aufgaben nach Prioritäten ordnen, um sich auf die erfolgversprechendsten Chancen zu konzentrieren. Außerdem hat das Management nun auch einen schnellen Zugang zu konsolidierten Berichten über die Unternehmenstätigkeit und die Leistungsindikatoren der Mitarbeiter.

Mit CAS genesisWorld bietet Mikro Kapital seinen Kunden einen noch besseren Service dank der kurzen Reaktionszeiten und der schnellen Bearbeitung von Anfragen.

## Die wichtigsten Vorteile von CAS genesisWorld:

- **Die Bearbeitungszeit von Kundenanfragen wurde verkürzt.** Die Vertriebsmitarbeiter von Mikro Kapital haben Zugriff auf den gesamten Interaktionsverlauf mit jedem Kunden. Außerdem können sie durch die Integration von Online-Profilseiten auf Finanzinformationen zugreifen, wodurch eine schnelle Überprüfung und Validierung der Daten ermöglicht wird.

- **Eliminierung redundanter Dateneingaben.** Die Mitarbeiter von Mikro Kapital müssen nun die Daten nur in das CRM-System eingeben, von wo aus diese automatisch in die Finanzmanagement-Anwendung übernommen werden. Die Benutzer gewinnen Zeit, Fehler werden vermieden und Anfragen werden schneller bearbeitet.
- **Schnelles Onboarding von neuen Mitarbeitern.** Da das CRM-System alle Kundeninformationen speichert, haben neue Mitarbeiter sofortigen Zugriff auf die ihnen zugewiesenen Kontendateien, was die Kontinuität der Interaktionen gewährleistet. So werden neue Mitarbeiter in kürzerer Zeit produktiv.
- **Automatische Übernahme neuer Leads** aus der Online-Umgebung durch die Integration der Website in das CRM-System. Die von potenziellen Kunden eingegebenen Daten gelangen automatisch zum Manager, der die Aktivität je nach Verfügbarkeit zuweist und die Entwicklung überwacht, sodass kein potenzieller Kunde versehentlich vergessen wird.
- **Erhöhte Kundenbindung durch Automatisierung der Kundenkommunikation.** Auf der Grundlage der erfassten Daten generiert die CRM-Lösung automatisch Kundeninformationsflüsse mit E-Mail- und SMS-Benachrichtigungen, so dass die Kunden mit den Aktivitäten des Unternehmens in Verbindung bleiben.



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

Jetzt informieren



- **Stärkung der Mitarbeitermobilität.** Das Team von Mikro Kapital arbeitet intensiv im Außendienst und muss jederzeit und überall auf Daten zugreifen können. Die CAS genesisWorld Mobile App erleichtert die Arbeit von unterwegs und steigert die Effizienz erheblich.
- **Schneller Zugriff auf Tätigkeitsberichte.**

Für Mikro Kapital war die CRM-Einführung von CAS genesisWorld und die Zusammenarbeit mit dem zertifizierten CAS Gold Partner Soft Net Consulting ein großer Schritt auf dem Weg der Digitalisierung.

Die CRM-Lösung hat den Teams geholfen, ihre Vertriebsprozesse besser zu organisieren und schnell auf Kundeninformationen zuzugreifen. Dadurch gelingt es dem Unternehmen, den Finanzierungsfluss zu beschleunigen und zugleich die Transparenz und Kontrolle über das Geschäft zu behalten.

» Die Implementierung von CAS genesisWorld ist Teil der Digitalisierungsstrategie des Unternehmens. Wir haben mehrere Projekte in Arbeit, die uns helfen, näher an den Kunden zu sein und ihnen schnelle und qualitativ hochwertige Dienstleistungen anzubieten. «



Grigore Fusu , Marketingdirektor, Mikro Kapital Rumänien

Wir beraten Sie gerne zum Thema CRM.

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

