

Anwenderbericht



CAS ^{globe icon} genesisWorld

CRM/XRM für den Mittelstand



Bahn frei für begeisterte Kunden

Als Netzbetreiber verantwortet DB Energie nicht nur das gesamte Leitungsnetz von den Trafostationen bis zu den Zugtrassen. Das Unternehmen ist gleichzeitig Deutschlands fünftgrößter Energieversorger und als Dienstleister aktiv. Im Servicebereich Technik planen die Ingenieure individuelle Lösungen nicht mehr ausschließlich für DB-interne Kunden, sondern auch für Unternehmen aus anderen Branchen, zum Beispiel als Partner bei der Realisierung von Ladestationen oder Elektromobilitätszentren.

Kundenzentriert denken – so geht's!

„Für das wachsende Kundensegment im privatwirtschaftlichen Bereich ist es erfolgsentscheidend, Know-how zu bündeln und Beratung ‚aus einer Hand‘ zu gewährleisten – nur so lassen sich heutzutage Kunden überzeugen“, erklärt Marek Baaß, technischer Consultant und CRM-Projektleiter. Mit der Neugestaltung setzte man sich zum Ziel, eine neue Wissensstruktur zu gestalten, in der die Mitarbeiter Kunden- und Projekt-Informationen transparent sammeln und zentral im Zugriff haben. Keine leichte Aufgabe, wenn es darum geht, mehr als 40 Standorte auf diese Weise zusammenzuführen. Doch die Verantwortlichen machten sich auf die Suche und wurden schon bald fündig.

Basis für gemeinsame Wir-Kultur

„Auf der Suche nach einem vielseitig einsetzbaren Multitalent stießen wir auf eine neue Basis-Software“, berichtet Marek Baaß rückblickend. „CAS genesisWorld bildet bereits im Standard alle Funktionen ab – speziell für unser Auftragsmanagement. Die Basis-Software bietet zu einem treffenden Preis-/Leistungs-Verhältnis genügend Flexibilität, um konzerninterne Anforderungen an Funktionen und Schnittstellen zu erfüllen. Gleichzeitig versprach die Software die Erfüllung wichtiger weicher



Branche

Energie, Transport und Verkehr

Ziele/Anforderungen

- Know-how bündeln, Kunden- und Projektinformationen transparent sammeln und zentral im Zugriff haben
- Verbesserung des Auftragsmanagement mit Hilfe von Digitalisierung
- Unternehmenswissen sichern für fundierte Entscheidungsgrundlagen
- Mobiler Einsatz und ausbaufähige Software

Nutzen und Vorteile

- Basis-Software bildet bereits im Standard alle Funktionen ab (insbes. Auftragsmanagement)
- Bietet zu einem treffenden Preis-/Leistungs-Verhältnis genügend Flexibilität, um konzerninterne Anforderungen an Funktionen und Schnittstellen zu erfüllen
- Intelligente Vernetzung des täglichen Projekt- und Kundenmanagement unterstützt durch eine teamorientierte Wir-Kultur
- Schnelle Angebotserstellung per Mausclick durch die neue digitale Detailtiefe
- Begeisterte Mitarbeiter dank einer Einführungskampagne mit Manual und Video-Tutorials

Faktoren. „Durch die Einführung vernetzen wir intelligent unser tägliches Projekt- und Kundenmanagement und gleisen eine teamorientierte Wir-Kultur für die Zukunft auf“, unterstreicht Martin Lemke, Leiter Servicebereich Technik die Beweggründe für die Entscheidung.

Rundum-Service schaffen

Schnell machte sich das Team ans Werk und nahm



konsequent Fahrt auf, um alle Anforderungen rasch in die Tat umzusetzen. „Es ist bewundernswert, mit welcher Energie, Professionalität und **Kreativität die Verantwortlichen** das Projekt in die Hand genommen und in die richtigen Bahnen gelenkt haben“, berichten Olaf Kapulla und Andreas Wiche, die das Projekt seitens CAS Software steuern. So verging von der Planung bis zur Einführung im Juni 2016 kaum ein halbes Jahr. Als wegweisend erwies sich dabei, stufenweise vorzugehen.

Einführung nach (Fahr-)plan

Der technischen Umsetzung inklusive initialer Datenmigration aus SAP folgte die offizielle Einführung. Um die Kollegen bundesweit für die neue Basis-Software zu begeistern, rief Marek Baaß und sein Projektteam eigens eine Informationskampagne ins Leben, mit der Absicht, allen Teams die Vorteile und neuen Prozesse zu vermitteln und von Anfang an mitzunehmen. Es entstand eine individuell gestaltete Handlungshilfe mit „Spielregeln für den erfolgreichen Start“ für den schnellen Einstieg. Ebenso produzierte das DB Energie-Team Video-Tutorials, in denen die Funktionen und Abläufe schrittweise erklärt werden. Das Ergebnis: Von den 220 Mitarbeitern nutzen heute bereits über 100 Kollegen CAS genesisWorld als Basis-Software – standortunabhängig in 42 Niederlassungen.



» Mit positiver Energie und der richtigen Software lässt sich einiges bewegen, um bestehende Potentiale auszuschöpfen und neue aufzuspüren. «

Marek Baaß, CRM-Projektleiter und technischer Consultant

CAS genesisWorld

Projektdaten

- CAS genesisWorld
- 42 Standorte zusammenzuführen
- Datenmigration aus SAP
- In Planung: mobile Anwendungen

Kunde

- DB Energie GmbH, www.dbenergie.de
- Netzbetreiber für das gesamte DB Leitungsnetz von den Trafostationen bis zu den Zugtrassen
- Deutschlands fünftgrößter Energieversorger

Projektpartner

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

CAS genesisWorld

- Professionelles Kundenmanagement
- Unterstützt 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
- Sehr gutes Preis-Leistungs-Verhältnis
- Etabliertes, mehrfach ausgezeichnetes Produkt
- Über 200 CRM-Spezialisten unterstützen vor Ort

Smarte Angebotsgenerierung

Neben zahlreichen neuen Funktionen wurde das bestehende Auftragsbuch digitalisiert. „Die Herausforderung dabei war, das Gute noch besser zu machen“, betont Baaß. „Die neue Detailtiefe bewirkt, dass wir Angebote per Mausclick zusammenstellen und einfach generieren können.“ Der Clou: Die Projektleiter und Kunden können zu jeder einzelnen Dienstleistung im Angebot prüfen, mit wieviel Zeit und Ressourcen zu rechnen ist und anhand allgemeingültiger Kennzahlen die Angaben überprüfen. Dieses Benchmark gilt für den gesamten Dienstleistungskatalog – von der Verlegung einer elektrischen Leitung bis hin zur kompletten Erstellung einer Trafostation. „Diese Form der Angebotserstellung bedeutet eine deutliche Zeitersparnis – vor allem in Verbindung mit der Serien-E-Mail-Funktion, die dafür sorgt, dass sofort ein geeigneter Verteiler mit dem entsprechenden Angebotsdokument aus dem System heraus angeschrieben werden kann“, verrät Baaß.

Fazit: Eine Lösung für die Zukunft

Dank der virtuellen Kunden- und Projektakte werden sämtliche Angebote im System gespeichert und sind sicher archiviert. „Auf Basis der neu generierten Angebote erwei-



tert sich permanent unsere Wissensbasis – die Ressourcenplanung wird spürbar vereinfacht und transparent. „Mit der Einführung der neuen Basis-Software CAS genesisWorld hat der Bereich die Weichen in Richtung Zukunft gestellt“, ist auch Patricia Schaller, Leiterin Akquisition für den Servicebereich Technik überzeugt. Weitere Ausbauschritte und Einsatzgebiete sind bereits in der Umsetzung, so etwa die mobile Bestandsaufnahme vor Ort mithilfe von Tablets und der CAS-Web App. „Wenn es gelingt, die Wünsche der Mitarbeiter aus der täglichen Praxis miteinzubeziehen, dann lassen sich sowohl die eigenen Mitarbeiter als auch die Kunden „aus einer Hand begeistern – alles im Sinne einer kundenzentrierten Wir-Kultur, die unsere Kunden miteinbindet“, zieht Baaß sein Fazit. Und er ist sich sicher: „Mit positiver Energie und der richtigen Software lässt sich einiges bewegen, um bestehende Potentiale im Projektgeschäft auszuschöpfen und neue aufzuspüren.“



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

Jetzt informieren



Wir beraten Sie gerne zum Thema CRM.

Telefon: +49 721 9638-188

E-Mail: CASgenesisWorld@cas.de

www.cas-mittelstand.de



CAS Software AG
CAS-Weg 1 - 5
76131 Karlsruhe

