

Anwenderbericht



Friedrich Karl Schroeder
Die IT-Kompetenz aus Hamburg

CAS genesisWorld

CRM und xRM für den Mittelstand



Wenn sich Kunden auf

den nächsten Kontakt freuen

Es gibt Unternehmen, die begeistern einfach von Anfang an: Im Fall von FKS sind es die freundlichen Mitarbeiter, die den Kunden mit zuvorkommendem Service und maßgeschneiderten Lösungen ein Lächeln ins Gesicht zaubern. Als professionelle CRM-Lösung unterstützt CAS genesisWorld den durchgängig kundenzentrierten Vertriebsprozess und die individuelle Beratung „auf Augenhöhe“. Als Handels- und Systemhaus steht Friedrich Karl Schroeder in der Hansestadt Hamburg wie kein zweites für Tradition und Innovation in den Bereichen Informations-Technologie und Print Management – und das bereits seit 1925. Heute ist das in dritter Generation geführte Familienunternehmen vor allem als Projekt- und Cloudpartner für mittelständische Unternehmen gefragt. Dem stetig wachsenden Kundenkreis steht ein Team von etwa 200 Mitarbeitern und Experten rund um die Uhr zur Verfügung.



» Als Hanseaten sind wir davon überzeugt, dass aktive Kundenorientierung und persönliche Beratung der Schlüssel zu erfolgreichen IT-Projekten sind. «

Christian Schroeder,
Geschäftsführender Gesellschafter

Kundenorientierung als Grundwert

Eine zentrale Rolle bei der Beratung kommt allen Mitarbeitern zu – insbesondere im Vertrieb. „Sie stehen als Ansprechpartner im direkten Kontakt und kennen die Bedürfnisse und Wünsche der Kunden am besten“, ist Christian Schroeder überzeugt. Doch gerade bei hochkomplexen IT-Projekten sind bei FKS viele weitere Mitarbeiter aus dem ganzen Unternehmen mit ihrer Expertise gefragt und bewusst in den Beratungsprozess eingebunden. Umso mehr kommt es auf einen reibungslosen, internen Kommunikationsfluss an, der dafür sorgt, dass der Kunde zu jedem Zeitpunkt alle gewünschten Informationen schnell und fachkundig erhält.

Schnelligkeit durch einheitliche Strukturen

Um die Reaktionszeit weiter zu verkürzen und den Kundendialog so kundenzentriert wie möglich zu gestalten, machte sich das Team auf die Suche nach neuen Möglichkeiten. Das Ziel: „Die optimale Lösung für einen durchgängig gestalteten Vertriebsprozess, der eine einheitliche und transparente Struktur schafft und bei allem Tempo die Qualität der Beratung in den Mittelpunkt



Friedrich Karl Schroeder
Die IT-Kompetenz aus Hamburg

Branche

IT

Ziele/Anforderungen

- Beziehungsnetze transparent darstellen
- CRM soll alle FKS-Test-Szenarien abbilden
- Reibungsloser, interner Kommunikationsfluss
- Kundendialog noch kundenzentrierter und Reaktionszeit verkürzen
- Durchgängiger, professioneller Vertriebsprozess mit einheitlichen und transparenten Strukturen
- Vollständige virtuelle Projekt- und Kundenakten mit sämtlichen Transaktionen
- Bestehende IT-Landschaft integrieren

Nutzen und Vorteile

- Abbildung des gesamten Funktions-Spektrums mit Standardversion aber trotzdem ganz individuell angepasst
- Höchst effiziente Vertriebssteuerung mit Weitblick und gleichzeitig mit Liebe zum Detail dank automatisierter Prozesse mit Verkaufschancen und umfassenden digitalen Kundenakten inkl. Tickets, ERP-Daten und Umsätzen
- Keine Verkaufspotentiale gehen verloren. Über Regel- und Aktionsdienste wird jeder stets auf dem Laufenden gehalten

stellt“, unterstreicht CRM-Projektverantwortliche Christine Rüller, zuständig für Vertriebsorganisation und interne Projekte.

Klare Vorstellungen

Dank der eigenen Erfahrung im IT-Bereich bestanden bei FKS von Anfang an klare Vorstellungen: Favorisiert wurde eine CRM-/xRM-Lösung, die den Mitarbeitern Informationen zentral zur Verfügung stellt, egal, ob es sich um Key Accounter, Projektverantwortliche oder Kollegen im Innendienst oder aus dem Telesales-Team handelt.

Im Gegensatz zu vereinzelt Insellösungen sollte mit der Einführung einer CRM-Lösung die Möglichkeit geschaffen werden, sämtliche Informationen, Verträge und E-Mails in virtuellen Projekt- und Kundenakten intelligent zu verknüpfen, um sie jederzeit auf Knopfdruck griffbereit zu haben.



» Für ein Unternehmen wie uns bietet CAS genesisWorld genau die richtigen Gestaltungsspielräume. «

Christine Rüller, CRM-Projektverantwortliche

Flexibilität ausschlaggebend

Im Wettbewerb mit acht weiteren Herstellern machte CAS genesisWorld das Rennen – insbesondere deshalb, weil die Lösung durch ihre Flexibilität und Konfigurierbarkeit am besten zu den konkreten Anforderungen passte. Die Software meisterte bereits während der ersten Präsentation sämtliche Test-Szenarien mit Bravour, die FKS als Praxisbeispiele vorgab. Auf die Entscheidung folgte rasch die Implementierung. Schließlich galt es, CAS genesisWorld in die bestehende IT-Landschaft optimal zu integrieren und entsprechende Schnittstellen zu schaffen. „Wir konnten das gesamte Funktions-Spektrum aus der Standardversion übernehmen und trotzdem alles individuell anpassen“, erklärt die CRM-Projektverantwortliche im Interview. Auf diese Weise konnte die CRM-Lösung bis ins Detail an die tatsächlichen Anwendungsfälle angepasst werden – mithilfe der Schaffung individueller Datensätze und dem Anlegen eigener Felder.

Going live

Als besonders vorteilhaft erwies sich dabei die Unterstützung der CAS-Experten: „Der breite Erfahrungsschatz sorgte dafür, dass wir einen Projektverlauf hatten, der richtig Freude gemacht hat“, berichtet Christine Rüller im Rückblick. Die individuellen Anpassungen und Einrichtung der Benutzer erfolgten innerhalb weniger Wochen. Im Rahmen einer Basisschulung mit den Power-Usern und darauffolgenden Schulungen in den Abteilungen ging der Live-Betrieb los.

Verkaufschancen im Mittelpunkt

Seither nutzen 80 Mitarbeiter die Lösung tagtäglich, um Kunden optimal zu beraten und glücklich zu machen. Seit Einführung dienen die Verkaufschancen in CAS genesisWorld als Basis aller Prozesse und Aktivitäten im gesamten Vertriebsprozess. Wie das funktioniert erklärt Christine Rüller aus der Praxis: „Egal, ob ein Kunde anruft, oder ein Interessent sich per E-Mail meldet – in der Verkaufschance finden sich zu jedem Zeitpunkt alle

CAS genesisWorld

Projektdaten

- CAS genesisWorld Platinum Suite
- Schnittstellen zum Ticketsystem und Vertragswesen

Kunde

- Friedrich Karl Schroeder GmbH & Co. KG
www.fks.de
- Friedrich Karl Schroeder ist ein Handels- und Systemhaus mit Sitz in Hamburg. Das Unternehmen bietet Lösungen im Bereich Informationstechnologie sowie Print Management und Solutions an.
- 1925 gegründet
- 200 Mitarbeiter

Projektpartner

- CAS Software, www.cas-mittelstand.de

CAS genesisWorld

- Professionelles Kundenmanagement
- Unterstützt interne Prozesse, steigert Effizienz
- Speziell für die Bedürfnisse des Mittelstands
- Etabliertes, mehrfach ausgezeichnetes Produkt
- Über 200 CRM-Spezialisten unterstützen vor Ort
- Bei mehr als 20.000 Unternehmen erfolgreich im Einsatz

Informationen, Termine, oder Dokumente, die mit dem Kunden oder Projekt in Verbindung stehen. Hinzu kommen Schnittstellen, die es ermöglichen, offene Servicevorgänge im Ticketsystem einzusehen oder laufende Kunden-Verträge im Detail zu betrachten. Über die Verbindung zum Warenwirtschafts-System lassen sich einzelne Belege anzeigen. Ebenso können die Anwender darüber die jeweiligen Kunden-Umsätze betrachten – für einzelne Jahre sowie für die beiden Geschäftsbereiche von FKS getrennt.

Verbessertes Angebotsmanagement

Dank integriertem Dokumentenmanagement und den Verkaufschancen können die Presales-Consultants optimal ihr Know-how bei der Lösung und Konfiguration von Projekten einbringen. Das jeweilige Angebot ist direkt mit der Verkaufschance verknüpft.

Über alle Veränderungen oder Ergänzungen werden die Teilnehmer der Verkaufschance aktiv über Regel- und Aktionsdienste auf dem Laufenden gehalten. „Die Status-Updates sorgen dafür, dass niemand etwas verpasst und automatisch auf dem neuesten Stand gehalten wird – das hat sich für unsere interne Kommunikation bereits als sehr nützlich erwiesen.“

Klare Sicht statt Info-Puzzle

Dabei entsteht mit CAS genesisWorld vor allem eines: Transparenz innerhalb und zwischen den Geschäftsbereichen. Dies wird besonders von den Mitarbeitern geschätzt. „Für uns ist CAS genesisWorld ein optimales Instrument, das klare Sicht schafft und uns unterstützt, Kunden ganzheitlich zu beraten und sie zu begeistern“, sagt Rüller. Statt einzelner Puzzle-Teile, liefert CAS genesisWorld das detaillierte Gesamtbild. „Jeder weiß, was der andere tut. Jeder teilt sein Wissen und bringt so das Projekt erfolgreich voran. Das integrierte Reporting-Modul ermöglicht die Auswertungen sämtlicher Informationen und eröffnet neue Verkaufspotentiale.“



Firmensitz in Hamburg

Fazit: Vertriebssteuerung mit Weitblick

Dementsprechend positiv fällt das Fazit bei FKS aus: „Für uns bedeutet der Einsatz von CAS genesisWorld unterm Strich, noch fundiertere Informationen rund um unser wichtigstes Kapital zu haben: Den zufriedenen Kunden“, bestätigt Christine Rüller, „Damit steht CAS genesisWorld für eine höchst effiziente Vertriebssteuerung mit Weitblick und gleichzeitig der Liebe zum Detail.“



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

Jetzt informieren

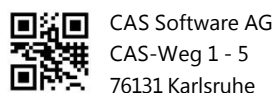
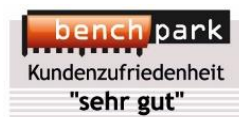


Wir beraten Sie gerne zum Thema CRM.

Telefon: +49 721 9638-188

E-Mail: CASgenesisWorld@cas.de

www.cas-mittelstand.de



CAS Software AG
CAS-Weg 1 - 5
76131 Karlsruhe

