



Anwenderbericht



CAS genesisWorld
xRM und CRM für den Mittelstand



Den Kunden

immer im Blick

Der deutsche Medienmarkt ist einer der größten der Welt und als einer der führenden Anbieter für Medienbeobachtung und Medienresonanz-Analysen durchforsten die Mitarbeiter der Landau Media AG täglich den Blätterwald: Im Auftrag von über 2.000 Kunden nehmen sie monatlich über 38.000 Zeitschriften und Zeitungen unter die Lupe. Und sie informieren sobald ein Suchbegriff in Radio, TV und online auftaucht.

Drei Erfolgsfaktoren

Um die Sichtweise der Mitarbeiter auf ihre Kunden zu schärfen und das individuelle Profil der Kunden nuancenreich auszuformen, setzt Landau Media auf drei Dinge: Kompetente Mitarbeiter, Schnelligkeit und professionelles Kundenmanagement mit CAS genesisWorld. "Unsere Kunden erwarten von uns als Dienstleister, dass wir ihre Anliegen rasch bearbeiten und immer ein offenes Ohr haben", erklärt Uwe Mommert. Gemeinsam mit Lothar Landau und Michael Busch bildet er seit 1997 die Vorstandsriege des innovativen 220-köpfigen Unternehmens mit Sitz in Berlin-Mitte. "Hinsichtlich unserer Kundenbeziehungen verlassen wir uns voll und ganz auf abteilungsübergreifende Kommunikation und die Unterstützung von CAS genesisWorld, die unsere Mitarbeiter zu kompetenten Ansprechpartnern macht", erläutert der Vorstand.

Mit einem Paukenschlag eingeführt

Mit der Einführung der neuen CRM-Lösung verfolgte die Landau Media AG das Ziel, die internen Prozesse noch besser abzubilden und die Abläufe so zu gestalten, dass sie Kundenbegeisterung wecken. Um die Mitarbeiter auf die neue CRM-Lösung einzuschwören, ließ sich der Vorstand etwas Besonderes einfallen. So wurde CAS genesisWorld



Branche

Medien/Dienstleistungen

Ziele/Anforderungen

- Professionelles Kundenmanagement
- Interne Prozesse abbilden und optimieren
- Wissen abteilungsübergreifend verwalten
- Kundenbegeisterung wecken durch kompetente und schnelle Betreuung
- Kundenpotenziale erkennen und ausschöpfen
- Anbindung an das Warenwirtschaftssystem
- Integration des Dokumentenmanagements
- Auswertungen und Ansichten erstellen

Nutzen und Vorteile

- Alle Kundeninformationen liegen in einer zentralen Datenbank
- Mehr Effizienz dank schnellem Zugriff auf Dokumente, Aufgaben und Projekte
- Analytisches CRM ermöglicht durch das Reporting- Tool und Filtermöglichkeiten detaillierte Auswertungen
- Einhalten der Datenschutzvorgaben durch intelligentes Rechtssystem Schneller Umstieg, ab dem ersten Tag produktiv Unternehmensweit optimierte Arbeitsabläufe

mit einem Event und klassischer Musik ins Leben gerufen. "Die Umstellung war auf Anhieb ein Erfolg, wir waren ab dem ersten Tag produktiv", erinnert sich Mommert über das gelungene Change-Management. Mit Mini-Schulungen verbreitete sich der Nutzen der neuen Lösung im Haus wie ein Lauffeuer.



Prinzip der Verknüpfung greift

In der Datenbank von CAS genesisWorld werden seither alle Kundeninformationen gesammelt. Die sinnvolle Bündelung der Informationen basiert dabei auf einem einfachen Prinzip: Alles, was in CAS genesisWorld eingegeben wird, verknüpft sich automatisch in einer digitalen Kundenakte. Die Mitarbeiter greifen im Team auf Dokumente, Aufgaben und Projekte zu. Der Vorteil: Die vielfältigen Informationen bleiben nicht mehr in den Köpfen Einzelner – heute wird das Wissen geteilt. Mommert macht es am eigenen Beispiel deutlich: "Wenn bei mir ein Kunde anruft, der sich – aus welchen Gründen auch immer – in der Durchwahl vertippt hat, kann ich ihm Auskunft geben, weil ich in der digitalen Kundenakte sehe, wer sein Ansprechpartner ist. Außerdem habe ich die Möglichkeit, den Hintergrund seines Anliegens nachzuvollziehen." Über diese Kompetenz verfügen nicht nur die Vorstände, sondern über 100 Mitarbeiter des Unternehmens, die mit den Kunden in Kontakt stehen und CAS genesisWorld nutzen. Dabei sorgt ein intelligentes Rechtesystem für die Wahrung des Datenschutzes.



» Die Umstellung war auf Anhieb ein Erfolg, wir waren ab dem ersten Tag produktiv. Die Zufriedenheit ist zu 99 Prozent gegeben. «

Uwe Mommert, Vorstand Landau Media

CAS genesisWorld

Projektdaten

- CAS genesisWorld an über 100 Arbeitsplätze
- Schnittstelle zum Warenwirtschaftssystem

Kunde

- Landau Media AG, Berlin www.landaumedia.de
- Führender Anbieter für Medienbeobachtung und Medienresonanz-Analysen
- 1997 gegründet
- Über 220 Mitarbeiter

Projektpartner

- itdesign GmbH, Tübingen www.itdesign.de

CAS genesisWorld

- Professionelles Kundenmanagement
- Unterstützt interne Prozesse, steigert Effizienz
- Speziell für die Bedürfnisse des Mittelstands
- 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

Verkaufspotenziale entdecken

Über eine Schnittstelle zum selbst entwickelten Warenwirtschaftssystem wird CAS genesisWorld mit weiteren Informationen angereichert. Mit den analytischen Fähigkeiten der CRM-Lösung lassen sich aus diesen Zahlen auf Knopfdruck Tabellen und Ansichten erstellen. "Das Reporting-Tool, die detaillierten Filtermöglichkeiten und die Berichtsvorlagen helfen uns, neues Potenzial bei unseren Kunden zu entdecken", fasst Mommert zusammen. Im Vertrieb unterstützt das Clustern der Verkaufschancen die jeweiligen Mitarbeiter bei der erfolgreichen Akquise. "Jetzt haben unsere Kunden auch aus dieser Perspektive ein Gesicht", freut er sich über die analytischen Fähigkeiten von CAS genesisWorld.

Zufriedenheit zu 99 Prozent gegeben

Die Akzeptanz der Mitarbeiter, die optimierten Abläufe und die zahlreichen Effizienzsteigerungen haben die Einführung der neuen CRM-Lösung zu einem vollen Erfolg gemacht. Mehr noch: "Die Umstellung auf CAS genesisWorld war wie ein Quantensprung", so Vorstand Uwe Mommert.



Über 38.000 Zeitschriften und Zeitungen nehmen Landau Media jeden Monat unter die Lupe.

"Die Zufriedenheit ist zu 99 Prozent gegeben." Sein Rat an künftige CRM-Einsteiger: Am Anfang nicht zu viel wollen und die Mitarbeiter nicht überfordern. "Stattdessen Stück für Stück Funktionen hinzunehmen", meint der Vorstand und geht weiter auf die Suche nach neuen Potentialen.



Das sagen weitere Kunden:

www.cas-mittelstand.de/referenzen/kundenstimmen.html

Jetzt informieren



Wir beraten Sie gerne zum Thema CRM in der Dienstleistungsbranche.

Telefon: +49 721 9638-188

E-Mail: CASgenesisWorld@cas.de

www.cas-mittelstand.de



CAS Software AG
CAS-Weg 1 - 5
76131 Karlsruhe

