

# Anwenderbericht

medavis 



**CAS**  **genesisWorld**  
XRM und CRM für den Mittelstand



# Von Kopf bis Fuß auf

# Kunde eingestellt

Marktführer für IT in der Radiologie nutzt CAS genesisWorld unternehmensweit. Der Besuch beim Karlsruher Healthcare IT-Anbieter medavis macht hautnah spürbar, mit welcher Leidenschaft die Mitarbeiter sich teamübergreifend vernetzen, um als Marktführer Kunden zu begeistern.

Seit über zwanzig Jahren ist medavis als inhabergeführtes, mittelständisches Unternehmen der Spezialist auf dem Markt für innovative Radiologie Software Lösungen. Über 700 medizinische Einrichtungen weltweit vertrauen auf das 120-köpfige Team – angefangen bei radiologischen Praxen und Praxisverbänden bis hin zu Krankenhäusern. „Dank seiner Schnelligkeit und den durchdachten Arbeitsabläufen gehört unser Radiologie Informationssystem zu den innovativsten Lösungen weltweit“, erklärt Jörg Dittrich nicht ohne Stolz. „Es versteht sich von selbst, dass unsere Kunden diese Eigenschaften im persönlichen Austausch erwarten – und auch schätzen“, erklärt der Geschäftsführer im Kreise der Kollegen.

## Neue Qualität mit digitaler Kommunikation

medavis setzte bereits früh auf den Einsatz der CRM-Lösung CAS genesisWorld im Vertrieb, um dort die langjährigen Kundenbeziehungen auf ein neues Level zu heben. „Schnell wurde allen Beteiligten klar, dass mit einem abteilungsübergreifenden Einsatz die Zusammenarbeit im gesamten Unternehmen weiter beschleunigt und vereinfacht werden könnte“, schildert Jörg Dittrich die anfängliche Entwicklung.

## Das Ziel: Einsatz im ganzen Unternehmen

Heute unterstützt die CRM & XRM-Lösung CAS genesisWorld im ganzen Unternehmen dabei, die vielfältigen Beziehungen zu Kunden, Partnern aber auch Lieferanten transparent und vertrauensvoll zu gestalten. Gemeinsam mit dem CAS Team wurde Schritt für Schritt die Implementierung vorbereitet. Seither ist die Lösung an jedem der über 100 Arbeitsplätze und



## Branche

IT, Radiologie Software

## Ziele/Anforderungen

- Professionelles Kundenmanagement
- Einsatz in allen Fachbereichen: Vertrieb, Einkauf, Marketing, Produktmanagement, Kundensupport, Controlling, Geschäftsführung
- Vielfältige Beziehungen zu Kunden, Partnern, Lieferanten transparent/vertrauensvoll gestalten
- Partnerbetreuung insbesondere im internationalen Vertrieb transparenter gestalten

## Nutzen und Vorteile

- Reibungsloser, abteilungsübergreifender Einsatz beschleunigt und vereinfacht die Zusammenarbeit im gesamten Unternehmen
- Permanent wachsendes Unternehmensgedächtnis fördert gemeinsames Agieren, Begeisterung und echtes Interesse an den Kundenwünschen
- Vertrieb: laufende Jobs strukturiert sichtbar
- Marketing: effizientes Kampagnenmanagement von der Planung über Auswertung und Feedback
- Transparenter Support mit professionellem Ticketsystem
- Einkauf: Abbildung Genehmigungsprozess
- Controlling: Aufwände realistisch validieren

im Zugriff über die App im Einsatz – als Platinum Suite mit sämtlichen Modulen für die jeweiligen Fachbereiche – ob Einkauf, Vertrieb, Marketing, Produktmanagement, Kundensupport, Controlling oder Geschäftsführung. Ein Team von Key Usern aus allen Abteilungen sorgt dafür, dass abteilungsinterne und abteilungsübergreifende Prozesse laufend optimiert werden.



» Mit CAS Software haben wir den idealen Partner und mit CAS genesisWorld die ideale Lösung für unsere Optimierung bzw. Weiterentwicklung gefunden «

**Anja Siemß, Controllerin**

## Strukturierte Übersicht im Vertrieb

Im Vertrieb erstellen die Mitarbeiter bereits in der Beratungsphase Angebote mithilfe der Informationen aus den generierten Verkaufschancen und weiteren verbundenen Systemen. „Richtig toll finde ich, dass die Lösung laufende Jobs strukturiert sichtbar macht“, freut sich Katja Schmückert aus dem nationalen Vertrieb. „Dadurch haben wir die Möglichkeit, alle relevanten Informationen schnell und transparent zu erfassen, wodurch auch Übergaben zeitsparend funktionieren.“ Auch international leistet die eingesetzte CRM-Lösung wertvolle Unterstützung: „Die Filterfunktion nach Partnern aus verschiedenen Ländern vereinfacht uns die individuelle Betreuung, weil wir auf Knopfdruck den jeweiligen Trainings- und Weiterbildungsbedarf sowie den aktuellen Zertifizierungsstatus feststellen können – das war vorher in dieser komfortablen Form nicht möglich“, betont Anne Zerbst, die aus Sicht des internationalen Vertriebs die Vorteile von CRM vor allem in der gesteigerten Beziehungsqualität schätzt.

## Neugier messbar machen

In der Marketing Abteilung spielt die CRM & XRM-Lösung ihre Stärken beim Kampagnenmanagement aus. Dabei kommt den dynamischen Ansichten eine zentrale Bedeutung zu, um Kunden und Interessenten rund um ihre individuellen Interessen zu informieren: „Mithilfe von CRM optimieren wir unsere gesamte Kampagnenplanung“, berichtet Katrin Lange aus dem Marketing. „Die Lösung unterstützt uns vor und während einer Kampagne bis hin zur Auswertung der Feedbacks. Dadurch wird klar ersichtlich, welche Marketingaktionen bei unseren Kunden Neugier und Interesse erzeugen.“

## Unterstützung im Projektmanagement

Beim Projektmanagement kommt CAS genesisWorld zum Verwalten individueller Kundenprojekte zum Einsatz.

## CAS genesisWorld

### Projektdaten

- CAS genesisWorld Platinum Suite oder per App an über 100 Arbeitsplätzen
- Anbindung ERP-System Sage

### Kunde

- medavis GmbH, [www.medavis.de](http://www.medavis.de)
- Inhabergeführtes, mittelständisches Unternehmen - der Spezialist auf dem Markt für innovative Radiologie Software Lösungen
- 1997 gegründet
- Über 120 Mitarbeiter

### Projektpartner

- CAS Software AG, [www.cas.de](http://www.cas.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 30.000 Unternehmen erfolgreich im Einsatz

Karl-Heinz Zerbst, Leiter Projektmanagement für Kundeneinführungsprojekte, bringt es auf den Punkt: „Dank der digitalen Verknüpfungen haben wir alle dazugehörigen Dokumente und Vorgänge in einer Projektakte vereint. Den stärksten Nutzen ziehen wir aus der Projektbaumansicht, die uns die Prozesse rund um ein Projekt visualisiert und die tägliche Praxis vereinfacht.“



## Für schnelle Hilfe ist gesorgt

Individueller Kundensupport nimmt beim medavis Service Center eine besonders tragende Rolle ein. Sämtliche Rückfragen und Kontaktaufnahmen seitens der Kunden sind professionell gesteuert, sodass der Informationsfluss beschleunigt und die Kommunikation mit Kunden über ein Portal optimiert wird. „Das Ticketsystem ermöglicht uns zum einen Kundenanfragen standardisiert an die richtige Stelle weiterzuleiten und zum anderen transparent den jeweiligen Status zu verfolgen“, sagt Kathrin Siemß aus dem Support, „Diese Transparenz im Support schätzen unsere Kunden und Partner sehr.“

## Effizientes Ressourcenmanagement

CAS genesisWorld kommt auch im Einkauf zum Einsatz: Dort können jetzt die Einkaufs- und Genehmigungsprozesse problemlos abgebildet werden. Wenn zum Beispiel neue Hardware angeschafft wird, dient die Lösung zum Ressourcen-Management. Ilka Arnold aus dem operativen Einkauf: „Als äußerst positiv empfinde ich die einfache Bedienung von CAS genesisWorld. Man hat die Möglichkeit, ein persönliches Dashboard mit allen relevanten Projekten zu erstellen. Ein

Pluspunkt ist außerdem die integrierte SmartSearch, die schneller findet als man sucht.“ Der Vorteil für die Mitarbeiter: Sie haben mit einem Klick jederzeit detaillierte Informationen.

## Live-Einblicke in laufende Projekte

Im Controlling versetzt das lebendige Kundenbeziehungsmanagement in die Lage, den Aufwand inklusive Zeiterfassung für laufende Projekte zu erfassen. „Uns ist es gelungen, ein digitales, permanent wachsendes Gedächtnis mithilfe von CRM im Unternehmen aufzubauen, das sämtliche Kunden- und Projektinformationen für uns zentral verfügbar hält. Das ermöglicht jederzeit die Kunden- und Partnerbetrachtung, dezidiertes Projekt- und Produktcontrolling sowie die Analyse neuer Entwicklungsprojekte in einem Schritt. Trotz individueller Projektverläufe lassen sich Aufwände transparent validieren, besser vergleichen und so für zuverlässige Prognosen heranziehen“, erklärt Controllerin Anja Siemß. Davon profitieren alle medavis-Kunden, weil der Aufwand realistisch eingeschätzt werden kann. Darüber hinaus lassen sich jederzeit Belege und ERP-Daten mühelos auf Knopfdruck austauschen – im konkreten Fall zwischen CAS genesisWorld und dem ERP-System von Sage.

Fazit: Im Team Einzigartiges schaffen  
In der gemeinsamen Runde mit Key Usern der Teams wird eines besonders klar: Dieses Unternehmen lebt tatsächlich vor, was es selbst als IT-Unternehmen entwickelt und sich zum Ziel gesetzt hat: Die Geschwindigkeit und Effizienz in der Patientenversorgung erhöhen, indem die Kommunikationswege insgesamt schnell und einfach gehalten werden. Es ist gelungen, ein digitales, permanent wachsendes Gedächtnis mithilfe von CRM im Unternehmen aufzubauen, das sämtliche Kunden- und Projektinformationen für uns zentral verfügbar hält.



» Die Zusammenarbeit an gemeinsamen Projekten über Abteilungen hinweg konnte wesentlich gestärkt werden. Das fördert vernetztes Denken, gemeinsames Agieren, Begeisterung und echtes Interesse an den Wünschen unserer Kunden. Genau das schätzen unsere Kunden an uns – und wir schätzen das sehr an CAS genesisWorld. «

Jörg Dittrich, Geschäftsführer medavis



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

Jetzt informieren



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

