

Anwenderbericht



CAS genesisWorld
CRM/XRM für den Mittelstand



Weichen stellen für begeisterte Kunden

Das passende Material zur richtigen Zeit am vorgesehenen Ort: Dafür sorgen die Logistikprofis der VTG Projektlogistik. Für bestmögliche Transparenz und Arbeitsprozesse aus einem Guss setzt das Team im Unternehmensbereich Projektlogistik auf CAS genesisWorld und begeistert damit ihre Kunden.

Die VTG ist Europas größter privater Vermieter von Güterwagen und eines der führenden Unternehmen für Logistikleistungen. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Bereichs Projektlogistik planen, koordinieren und überwachen den Transport von Produkten im Maschinen- und Anlagenbau. Sämtliche Verkehrsträger sind dabei abgedeckt: Seefracht, Standard-LKW-Verkehre, Bahn- und Spezialtransporte. Neben dem Transportmanagement vom Werk zum Zielort kümmert sich die VTG Projektlogistik im Auftrag ihrer Kunden u.a. um Zollabwicklung und Dokumentation, Transportversicherung, Streckenprüfung, Verpackung und Montage und Verladeüberwachung. Die Projekte sind oft komplex und langzyklisch.

Informations-Drehscheibe - 360° Rundumblick

Für den optimalen 360° Rundumblick auf alle Kundenvorgänge und Daten sowie die Standardisierung der Abläufe führte die VTG Projektlogistik 2019 die CRM-Lösung CAS genesisWorld ein. "Eines unserer wichtigsten Ziele war es, das teambasierte Arbeiten zu fördern und die Beziehungen zu unseren Kunden zu stärken", berichtet Sascha Bengel, Head of Western Hemisphere bei VTG Projektlogistik. "Bei uns arbeiten 31 Mitarbeiter an fünf Standorten. Diese Teams greifen zwar inhaltlich ineinander, arbeiteten aber bisher mit unterschiedlichen Ablagesystemen und Kommunikationskanälen." Dazu kommt: Die Projekte sind vielschichtig und die Prozesse oft nicht wiederkehrend. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind meist gleichzeitig mit verschiedenen Anfragen



Branche

Logistik

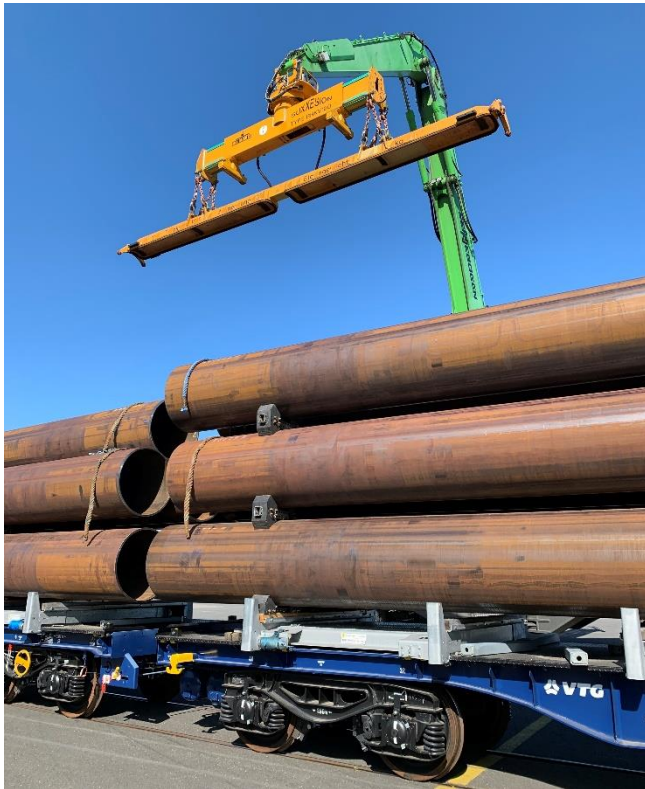
Ziele/Anforderungen

- Zentrale und einheitliche Plattform als Informations-Drehscheibe
- 360° Rundumblick auf alle Abläufe und Daten, Auflösung unterschiedlicher Ablagesysteme
- Teambasiertes Arbeiten und Beziehungen zu Kunden stärken
- Standortübergreifender und mobiler Zugriff auf alle Daten
- Flexibel anpassbare Lösung, die mit den Anforderungen wächst

Nutzen und Vorteile

- Automatisierte, einheitliche, transparente Abläufe verbessern die Zusammenarbeit im Team und erleichtern die Vertretungssituation
- Reibungsloser Informationsfluss und mehr Effizienz und Zeitersparnis im alltäglichen Zusammenspiel
- Statistiken und Reports auf Knopfdruck bieten die zuverlässige Grundlage für Unternehmensentscheidungen
- Schnelle und tagesaktuelle Übersicht über arbeitsplatzspezifische Daten, auch bei stetig wachsenden Datenmengen dank Smart Search und individuell einstellbaren Cockpits
- Schnelles Archivieren

aus mehreren Projekten. beschäftigt. CAS genesisWorld hilft nun dabei, die Entscheidungsprozesse zu integrieren und die Abläufe zu harmonisieren.



Digitale Kundenakte: Transparenz im Team

Was früher lediglich per Excel in Listen festgehalten und in Telefonaten und E-Mails jeweils immer nur von einer zur nächsten Person kommuniziert wurde, ist jetzt einheitlich und auf einen Blick für jeden im Team einsehbar: Termine, anstehende Aufgaben, Telefonnotizen, Schriftverkehr, Verkäufe und Reklamationen – alle relevanten Details finden sich miteinander verknüpft in der digitalen Kundenakte. Damit sind alle Projekt- und Kundendaten auf einen Klick abrufbar und können standortübergreifend gemeinsam bearbeitet werden. "Jedes Teammitglied an unseren fünf Standorten kann alles einsehen und nachvollziehen", erklärt Jonas Jäger, CRM-Verantwortlicher bei VTG Projektlogistik, "Das ist im operativen Geschäft ein großer Vorteil und im Urlaubs- oder Krankheitsfall funktioniert so auch die Vertretung einwandfrei." So werden beispielsweise aktuelle Anfragen reibungslos weiter bearbeitet, nichts bleibt liegen, und die Kunden fühlen sich bestens und voll umfassend betreut.

Flexibel anpassbare Oberflächen überzeugen

Auch von der Handhabung im Arbeitsalltag ist Jäger überzeugt: "Das Cockpit ist flexibel anpassbar, so werden die Nutzerinnen und Nutzer nicht von einer Datenmenge erschlagen, sondern erhalten die für sie passende Ansicht." Mit

CAS genesisWorld

Projektdaten

- CAS genesisWorld Premium
- Module: Form & Database Designer, Report

Kunde

- VTG Rail Logistics Deutschland GmbH, www.vtg.de/logistik/projektlogistik
- Individuelle und multimodale (Spezial)Transportlösungen für den Maschinen- und Anlagenbau
- Ganzheitliche Projektverkehre auf Schiene, Straße und Wasser
- Unternehmen der VTG-Gruppe, dem international führenden Waggonvermiet- und Schienenlogistikunternehmen
- Weltweites Niederlassungs- und Agentennetzwerk
- Gegründet 1951

Projektpartner

- CAS Software AG, 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

dem CAS App Designer wurde bei VTG Projektlogistik außerdem eine eigene CAS genesisWorld-App für die Steuerung und Dokumentation von Besuchsberichten erstellt. Damit ist nachvollziehbar, wann Besuchsberichte notwendig sind und sichergestellt, dass die Berichte wie vorgesehen eingepflegt und mit den sich daraus ergebenden To-Dos verknüpft werden.



Genaue Analysen dank Statistiken und Reports

Ein weiteres wichtiges Thema für die VTG Projektlogistik sind die Reportings: In CAS genesisWorld werden Forecasts und Reports, etwa über Umsatzpotenziale, auf Knopfdruck erstellt. Der gesamte Vertriebsprozess wird transparent und nachvollziehbar. "Auf Leitungsebene ist es wichtig zu sehen, was in den einzelnen Verkaufs- und Projektgruppen läuft. CAS genesisWorld ermöglicht mir nicht nur diese Einsicht, sondern auch gezielt Statistiken und Vorhersagen abzurufen und schafft damit zuverlässige Grundlagen für Unternehmensentscheidungen", hebt Bereichsleiter Sascha Bengel hervor. Wie hat sich die Kundenstruktur verändert? Welche Branche hat im vergangenen Jahr an Bedeutung gewonnen? Wo sind die Abschlussquoten am höchsten? Solche Inhalte sind über CAS genesisWorld schnell und einfach auszuwerten. Die unterschiedlichen Bedürfnisse der Kunden sind dokumentiert, so können Kundenwerte segmentiert und unsere Kundenbeziehungen individuell optimiert werden.



» Gemeinsam mit dem CAS-Expertenteam und Dank CAS genesisWorld haben wir es geschafft, die Hürde zum offenen Arbeiten zu nehmen. «

Sascha Bengel, Head of Western Hemisphere

Die Bedürfnisse und Anforderungen der VTG Projektlogistik arbeitete das CRM-Team des Unternehmens in Workshops mit den CAS Experten heraus. "Es galt vor allem, die Hürde zum offenen Arbeiten zu nehmen", erklärt Bengel. Zentrale Fragen

waren: Welche Vorteile hat es, wenn jeder die gleichen Berechtigungen hat? Wie hilft uns die neu gewonnene Transparenz dabei, als Team besser zusammenzuarbeiten? "CAS Software hat uns sehr dabei unterstützt, unseren Blick zu öffnen und unseren Horizont in diesem essentiellen Bereich zu erweitern."

Mitarbeitende bei Implementierung einbinden

Gemeinsam mit Bereichsleiter Sascha Bengel war es dem CRM-Verantwortlichen Jäger bei der Implementierung besonders wichtig, die Kolleginnen und Kollegen mitzunehmen. "Nachdem die Entscheidung für die CRM-Lösung getroffen war, galt es im Team aufzuzeigen und zu überzeugen, wie CRM den Arbeitsalltag konkret besser und einfacher macht. Dabei waren die Erfahrungen aus den Workshops, welche praktischen Vorteile CAS genesisWorld ermöglicht, sehr hilfreich." Besonders hebt er in diesem Zusammenhang die intensive Zusammenarbeit mit dem CAS Expertenteam hervor. "Die umfassende Unterstützung und Betreuung schätzen wir sehr." "Der gegenseitige, offene Austausch ist in so einem Projekt immer sehr wichtig. Wir spielen gemeinsam mit unseren Kundinnen und Kunden alle Optionen durch und probieren deren Ideen aus, um unsere CRM-Lösung bestmöglich an das jeweilige Unternehmen anzupassen", unterstreichen Lea Matuschka und Sascha Heger von CAS Software.

Vom Desktop zum Web-Client

Aktuell wird der Switch vom Desktop-Client zum Web-Client vollzogen. Das Arbeiten wird damit mobiler und moderner, etwa im Home- und Mobileoffice oder unterwegs per Smartphone, Tablet oder Notebook.

Eine der wichtigsten Erkenntnisse aus der Einführung ist es, offen für Veränderung zu sein, meint Jonas Jäger: "Es geht nicht darum, die vorhandenen Prozesse in ein neues Tool zu verlagern, sondern sie zu hinterfragen und mithilfe der CRM-Lösung die Weichen für ein transparentes, teambasiertes Arbeiten zu stellen."



» Mithilfe der CRM-Lösung CAS genesisWorld haben wir die Weichen für ein transparentes, teambasiertes Arbeiten gestellt. «

Jonas Jäger, CRM-Verantwortlicher



VTG Projektlogistik bietet ein gesamtes Transportmanagement vom Werk bis zum Zielort, einschließlich Transportstudien, Streckenprüfungen, Verpackung und Montageleistungen sowie Zollabwicklung.

Fazit:

"Bei der Implementierung der CRM-Lösung war es uns wichtig, die Mitarbeiter mitzunehmen, die optimalen Prozesse gemeinsam zu definieren und diese im neuen System abzubilden. Dabei hat uns der offene Austausch mit dem CAS Expertenteam sehr geholfen." Jonas Jäger, CRM-Verantwortlicher.

"In Zukunft möchten wir mit der CRM-Lösung auch den Einkaufsprozess optimieren", erklärt Sascha Bengel. Außerdem wird an einem standortübergreifenden Cockpit zur Vertriebssteuerung gearbeitet. Das ermöglicht den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ein noch einheitlicheres Arbeiten und Auftreten beim Kunden. Bengel und Jäger sehen in der Weiterentwicklung der CRM-Lösung viele Chancen.



Das sagen weitere Kunden:

www.cas-mittelstand.de/referenzen

Jetzt informieren



Wir beraten Sie gerne zum Thema CRM/XRM.

Telefon: +49 721 9638-188

E-Mail: CASgenesisWorld@cas.de
www.cas-mittelstand.de



CAS Software AG
CAS-Weg 1 - 5
76131 Karlsruhe

