



Anwenderbericht



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



# Eng verbunden mit den Kunden

Bester Service durch individuelle Kundenbetreuung. Das ist die Philosophie der Klaus Faber AG. CAS genesisWorld bietet dem Spezialgroßhändler dazu eine 360 Grad Rundumsicht auf alle relevanten Daten – per smartem Web-Client ortsunabhängig und aktuell.

Faber ist seit über 72 Jahren einer der Top-Anbieter für Kabel und Leitungen. Das Portfolio des Systemanbieters mit Sitz in Saarbrücken umfasst über 20.000 Produkte von Kabeln und Leitungen zur Versorgung mit Energie und Daten. Im Bereich der Lichtwellenleiter wird das Lieferprogramm stetig durch Systemkomponenten erweitert. Mobile Stromversorgung wird durch die Tochtergesellschaft Faber Infrastructure angeboten. Mit Friesland Kabel gehört ein weiterer Spezialanbieter im Umfeld der Kabel und Leitungen für den Schiffbau mit zum Konzernverbund.



"Der Kern unseres Erfolges ist die Spezialisierung", erklärt Bernd Schneider, EDV-Leiter und Prokurist. "Wir bieten stets eine Lösung an, die auf den individuellen Bedarf des Kunden zugeschnitten ist." Durch die jahrzehntelange Erfahrung am Markt weiß das Faber-Team genau, worauf die Käufer Wert legen. Grundlage dafür sind partnerschaftliche und vertrauensvolle Beziehungen zu Kunden und Lieferanten. "Ich bin seit 45 Jahren im Unternehmen und bis heute sind Kunden aus meiner Anfangszeit dabei", bringt es Schneider auf den Punkt.



Branche

Kabel- und Leitungsbranche

Ziele/Anforderungen

- Konsequenz kundenzentrierte Organisation sämtlicher Daten und Prozesse mit dem Anspruch 'One-Face-to-the-Customer'
- Hybrides, nahtloses Arbeiten
- Flexible, anpassbare, individualisierbare Lösung
- Digitalisierte, automatisierte Prozessunterstützung

Nutzen und Vorteile

- Fokussierte Kundenansprache unterstützt durch zentrale, abteilungsübergreifende Wissens- und Organisationsbasis
- Proaktives Handeln angestoßen durch individuelle, aufgabenspezifische Datenaufbereitung mit Business Intelligence und Reports per Mausclick
- Vollautomatischer Prozess z. B. bei Anfragen über den Faber-Webshop
- Eigenständige nutzerspezifische Anpassbarkeit des CRM mit einzelnen Apps
- Einheitlich geführte Abläufe im Kundenkontakt mit dem Fragebogen-Modul Survey
- Digitales, systematisches On-Boarding mit allen relevanten Informationen zu Aufgaben, benötigte Endgeräte, Einarbeitungsschritten
- Agiles, firmenweites unternehmerisches Mitdenken strukturiert über ein Project Board zum kreativen Austausch

Konsequent kundenzentriert

Diese engen Kundenbeziehungen gelingen, weil das Thema Service bei Faber an erster Stelle steht. Das Unternehmen legt großen Wert auf eine konsequent kundenzentrierte Organisation sämtlicher Daten und Prozesse. Dazu setzt Faber

seit 2012 auf die CRM-Lösung CAS genesisWorld. "Wir haben früh festgestellt, dass wir Marktbegleitern voraus sind, wenn wir mehr über unsere Kunden wissen", berichtet Schneider. "Ich muss wissen, wie tickt mein Gegenüber? Unser Anspruch ist immer 'One-Face-to-the-Customer'. Bei mehr als 20 Neukunden pro Tag benötigen Sie eine Plattform, in der Sie das managen können. Kopierte Notizen nach Kundengesprächen und eine Kommunikation über E-Mail-Verteiler sind in der Kundenbetreuung weder zweckmäßig, noch nachhaltig."

CAS genesisWorld hingegen integriert sämtliche Daten und Prozesse auf einer zentralen digitalen Plattform. Derzeit arbeiten 170 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit dem CRM und profitieren von einer 360 Grad Sicht auf jeden einzelnen Kunden. Mit dem Web-Client für mobiles Arbeiten, der mittlerweile flächendeckend im Unternehmen im Einsatz ist, geschieht dies unmittelbar über sämtliche Endgeräte im Büro, im Homeoffice und unterwegs.



## Web-Client ermöglicht flexibles Arbeiten

Flexibles Arbeiten war ursprünglich besonders für den Außendienst wichtig. Mittlerweile bewährt sich der Web-Client in allen Unternehmensbereichen. "Den Komfort der mobilen Variante haben die Mitarbeiter regelrecht eingesogen", erklärt Bugra Ayasli, der CRM-Verantwortliche im Unternehmen. Mit dem Web-Client können diese CAS genesisWorld über jeden gängigen Browser bedienen. Die moderne Bedienoberfläche bietet auf allen Geräten ein einheitliches Look & Feel, basierend auf der intuitiven SmartDesign®-Technologie. Die Nutzer können mit einzelnen Apps ihr CRM genau an die eigenen Bedürfnisse anpassen. "Inzwischen ist es eine Selbstverständlichkeit, den PC im Büro herunterzufahren, im Homeoffice das Notebook aufzuklappen und nahtlos weiterzuarbeiten. Vom Vertrieb über den Einkauf

## CAS genesisWorld

### Projektdaten

- CAS genesisWorld Premium
- Module: Form & Database Designer, Report, Survey, Marketing pro
- Unternehmensverzeichnis

### Kunde

- Klaus Faber AG, [www.faberkabel.de/](http://www.faberkabel.de/)
- Seit über 72 Jahren einer der Top-Anbieter für Kabel und Leitungen
- Das Portfolio des Großhändlers mit Sitz in Saarbrücken umfasst klassische Elektroleitungen und Kabel in unterschiedlichen Querschnitten – vom Starkstromkabel bis hin zu Lichtwellenleiterkabel
- Je nach Kundenwunsch werden passgenaue Produkte hergestellt und ausgeliefert
- 299 Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen

### 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

bis zur Geschäftsführung ist CAS genesisWorld die „Lebensader“ des Unternehmens“, so der CRM-Verantwortliche und veranschaulicht dies mit einem Beispiel: Ein Kunde stellt eine Anfrage über den Faber-Webshop. Nun startet ein vollautomatischer Prozess. Das an den Webshop angebundene



CRM erfasst die eingegebenen Kontaktdaten und gleicht diese mit den vorhandenen ab. Der Kontakt ist jetzt als Interessent angelegt. Im nächsten Schritt erfolgen die Prüfung der Kreditwürdigkeit und eine Validierung als Business-Kunde. Passt das alles, werden die Stammdaten durch Informationen aus dem Warenwirtschaftssystem ergänzt, das per Schnittstelle angeschlossen ist. Nun wird im CRM der Interessent zum Kunden – mit allen Informationen, gebündelt in der digitalen Kundenakte: vom angefragten Bedarf über Telefonnummern und E-Mailadressen, einzelnen Ansprechpartnern über Rechtsform bis zu Umsatzsteuer-ID und vieles mehr.

### Dreh- und Angelpunkt jeder Kommunikation

Damit hat der Vertrieb alle Informationen, die er für eine erste Geschäftsanbahnung benötigt. Die Kolleginnen und Kollegen im Vertriebsinnendienst können sofort Angebote erstellen, Aufträge annehmen oder der Vertriebsaußendienst kann einen ersten Vorstellungs- und Beratungstermin vereinbaren. Die weitere Kommunikation, etwa zwischen Vertriebsinnen- und -außendienst sowie Fachabteilungen, findet ebenfalls vollständig im CRM statt. Dreh- und Angelpunkt ist dabei das Fragebogen-Modul Survey. Alle, die mit dem Projekt zu tun haben, erfassen damit im strukturierten Formular die jeweiligen Kundendaten, Besuchsberichte und interne Aufgaben wie beispielsweise Fragen zu Warenqualität und Verfügbarkeiten. Per Zeitstempel sehen die jeweils Verantwortlichen, was noch zu klären ist. "Das Modul Survey ist

für uns DAS Kommunikationstool", betont Bugra Ayasli. Verteiler-Mails oder uneinheitliche Dokumentationen gehören damit der Vergangenheit an. Der gesamte Prozess findet im CRM statt. Der Außendienst erstellt damit noch von unterwegs seine Besuchsberichte. Diese Informationen stehen dann den Kollegen im Back Office ohne Zeitverlust zur Verfügung – unterstützt durch eigens angepasste Features wie dem integrierten Visitenkartenscanner.



» Vom Vertrieb über den Einkauf bis zur Geschäftsführung ist CAS genesisWorld die "Lebensader" des Unternehmens. «

Bugra Ayasli, CRM-Verantwortlicher

### Vernetzte Informationen - gemeinsamer Blick

"Jeder hat einen gemeinsamen Blick auf den Kunden, sodass Anfragen ohne Informationsverlust von unterschiedlichen Mitarbeitern entgegengenommen und auf jeweils aktuellem Stand weiterbearbeitet werden können", berichtet Bugra Ayasli. "Das CRM ist der Kern unseres Datenbestandes für die Beziehungen mit unseren Kunden, Lieferanten und Geschäftspartnern. Von hier aus pushen wir die stets aktuellen Daten in alle anderen Systeme." Bernd Schneider unterstreicht den abteilungsübergreifenden Nutzen der CRM-Lösung für partnerschaftliche Kundenbeziehungen: "Mit diesem

Rundum-Blick kann beispielsweise unsere Buchhaltung Vorgänge richtig einordnen und die Informationen jenseits der reinen Zahlen, Daten und Fakten bewerten.“ Auch bei internen Abläufen spielt CAS genesisWorld seine Stärken aus: Das On-Boarding neuer Teammitglieder findet komplett papierlos statt. Alle Informationen und Aufgaben werden mit CAS genesisWorld organisiert – wann kommt der neue Kollege? Wer betreut ihn? Welche Endgeräte und welche Software werden benötigt? Diese Informationen stehen den Mitarbeitern im Faber IT Support übersichtlich und transparent zur Verfügung.

## Project Board für kreativen Austausch

Faber nutzt die vorhandenen Möglichkeiten der CRM-Lösung aktiv und kreativ auch für eigene Ideen. Das CRM-Team hat beispielsweise ein sogenanntes Project Board in CAS genesisWorld entwickelt. Das ist ein zentraler Ort, an dem abteilungsübergreifend Mitarbeiter das Geschäft proaktiv vorantreiben können. „Da sieht zum Beispiel ein Mitarbeiter unterwegs in einem Industriegebiet eine Baustellentafel zu einem Projekt, das für uns interessant sein könnte“, erklärt Bernd Schneider. „Das fotografiert derjenige ab und stellt es ins Project Board. Dort steht die Info allen im Team zum weiteren Wissensaustausch zur Verfügung.“



Das sagen weitere Kunden:

[www.cas-mittelstand.de/referenzen](http://www.cas-mittelstand.de/referenzen)

## Erfolgsrezept: Loslegen, schrittweise ausbauen

„Wir sind sehr IT-affin und experimentierfreudig“, fasst Schneider zusammen. „In den einzelnen Bereichen haben wir Best-in-Class-Lösungen, die optimal zu uns passen – separate Systeme für Archiv, Abrechnung oder Buchhaltung, verbunden über eigens entwickelte Schnittstellen.“ Mit CAS genesisWorld integriert Faber diese einzelnen Anwendungen und Prozesse. „Die Flexibilität und der Nutzen einer spezialisierten CRM-Lösung sind für uns so unschlagbar wie die Expertise der CAS Experten und deren Beratung auf Augenhöhe. Im Ergebnis haben wir ein leistungsstarkes Werkzeug für optimale Kundenbeziehungen, das wir selbst nach eigenen Wünschen mitgestalten können“, ist Schneider überzeugt. Sein Rat an Entscheider, die typische Schmerzpunkte wie Datenqualität, Kontaktmanagement und Kommunikation optimieren möchten oder vor einer CRM-Einführung oder Erweiterung stehen: „ERFOLG hat drei Buchstaben: T-U-N“, ist die Lebens- und CRM-Philosophie des erfahrenen EDV-Leiters. „Mit CAS genesisWorld kann jeder mit den Basics starten, einzelne Funktionen Schritt für Schritt ausbauen und bis ins Detail anpassen. Immer genauso, wie es zu den Vorstellungen und aktuellen Anforderungen im Unternehmen passt.“



» Bei CAS genesisWorld hat uns von Anfang an die hohe Flexibilität begeistert. Wir haben damit ein Werkzeug, um die einzelnen Anwendungen und Prozesse so zu integrieren, wie wir es haben wollen. «

Bernd Schneider,  
EDV-Leiter und Prokurist

Jetzt informieren



Wir beraten Sie gerne zum Thema CRM/XRM.

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

