

# Anwenderbericht



**CAS** genesisWorld  
CRM + AIA® für den Mittelstand



# CRM-Lösung bringt

# Wettbewerbsvorteile

Mit einem professionellen Kundenbeziehungsmanagement setzt ELFLEIN Maßstäbe in der Transport- und Logistikbranche. Das Team des Transportspezialisten hat mit der CRM-Lösung CAS genesisWorld die Arbeitsprozesse so optimiert, dass der Fokus ganz auf den Bedürfnissen der Kunden liegen.

## Kurzer Rückblick

„Als ich vor elf Jahren angefangen habe, waren wir 350 Mitarbeitende, eine kleine Verwaltung und Herr Elflein hat die meisten Angebote noch selbst geschrieben. Heute sind wir mehr als 1.200 Mitarbeiter und Transport & Logistik haben je eine eigene Vertriebsabteilung. Das geht nicht mehr ohne professionelle digitale Prozesse, vor allem nicht in einer wettbewerbsintensiven Branche. Und heutzutage bedeutet das: Sie brauchen eine CRM-Lösung.“ So bringt Stefanie Kotschenreuther, Geschäftsführerin Vertrieb und Marketing bei ELFLEIN, auf den Punkt, warum der Transport- und Logistikspezialist CAS genesisWorld eingeführt hat.

Das 1932 gegründete Familienunternehmen verbindet die Geschäftsfelder Transport, Logistik, in den Schwerpunktbereichen Automobil sowie Transporte in den Bereichen Papierindustrie und Lebensmittel. Das Team in der Bamberger Zentrale stand in Vor-CRM-Zeiten vor der Herausforderung, Kundeninformationen und Kommunikationsverläufe dezentral zu verwalten. Das bedeutete, mit Excel-Listen und in Outlook sowie auf Laufwerken verteilten Ablagesystemen zu jonglieren, berichtet Ulrich Rost, verantwortlich für das Tender Management bei ELFLEIN. „Es war klar, dass das Team eine zentrale Plattform brauchte, die alle relevanten Informationen an einem Ort bündelt. „Unser klares Ziel war, flexibler und effizienter zusammenzuarbeiten und vor allem die Beziehungen zu unseren Kunden professioneller zu gestalten“, ergänzt Stefanie Kotschenreuther.



## Branche

Transport und Logistik

## Ziele/Anforderungen

- Informationsbündelung auf einer zentralen Plattform weg von Excel-Listen und auf Laufwerken verteilten Ablagesystemen
- Wettbewerbsvorteile durch Digitalisierung
- Flexiblere und effizientere Arbeitsprozesse mit Fokus auf die Kundenbedürfnisse
- Logistikspezifische Anforderung im CRM-System einbinden
- Datenanalysen für Unternehmensentscheidungen

## Nutzen und Vorteile

- Schnelle Implementierung dank grundlegenden CRM-Standardfunktionen
- Hoher Grad an Individualisierbarkeit z. B. für unterschiedliche Aufgabengebiete ohne Programmierkenntnisse mit persönlichen Cockpits
- Abbildung von weitreichenden unternehmensspezifische Funktionen z. B. eine Preismatrix mit variablen Kundenpreisen in Abhängigkeit von Dieselpreisschwankungen
- Maßgeschneiderte Lösung für die Angebotserstellung im Key Account Management kombiniert Standardprozesse mit individuellen Kundenanforderungen
- Fundierte und zukunftsweisende Unternehmensentscheidungen dank umfassender Report- und Analysetools

## Flexibilität überzeugte

Nach intensiver Evaluierung verschiedener CRM-Systeme fiel die Entscheidung auf CAS genesisWorld. „Die Flexibilität und der hohe Grad an Individualisierbarkeit haben uns einfach überzeugt“, berichtet Thomas Machwitz, Leiter Key Account Management Logistik. Dazu kam die Performance des





CAS-Partners mediendesign AG, dessen CRM-Experten die Lösung implementierten und in einer privaten Cloud hosten.

### Implementierung: Schnell und intuitiv

Dementsprechend ging die Implementierung von CAS genesisWorld beeindruckend schnell über die Bühne. Innerhalb von nur drei Monaten waren alle grundlegenden Funktionen einsatzbereit. Vieles von dem, was ELFLEIN benötigte, hat CAS genesisWorld bereits standardmäßig an Bord: Zum Beispiel eine digitale Kundenakte, die auf Knopfdruck einen 360°-Blick auf sämtliche Kunden- und Projektdaten liefert, das einfache Einspielen von Kontakten – etwa indem man Visitenkarten unkompliziert abfotografiert – sowie die Anbindung von Telefon- und Mailsystemen. „Das CRM-Cockpit ist die zentrale Plattform für alle Werkzeuge, die wir im Arbeitsalltag brauchen. Und dank der wirklich sehr angenehmen und intuitiven Bedienbarkeit konnten alle im Team schnell mit dem neuen CRM losarbeiten“, sagt Rost.

### Komplizierte Preismatrix – CRM hilft weiter

Die Flexibilität der CRM-Lösung erlaubte es darüber hinaus, sehr weitreichende unternehmensspezifische Funktionen einzubauen: Beispielsweise eine Preismatrix, mit der ELFLEIN variable Kundenpreise in Abhängigkeit von Dieselpreisschwankungen direkt im CRM verwaltet oder eine automatisierte Erstellung von PDF-Protokollen nach Besprechungen. Ein Jahr nach der Einführung möchte niemand bei ELFLEIN CAS genesisWorld missen. „Es funktioniert alles reibungslos und das CRM ist heute einfach unser Alltag“, sagt Stefanie Kotschenreuther.

## CAS genesisWorld

### Projektdaten

- CAS genesisWorld Premium
- Module: Report, Form & Databasedesigner

### Kunde

- Elflein Holding GmbH, [www.elflein.de](http://www.elflein.de)
- Transportspezialist
- 1932 gegründet
- Über 1.200 Mitarbeiter

### Projektpartner

- mediendesign AG, [www.mediendesign.de](http://www.mediendesign.de)

### CAS genesisWorld

- Unternehmensweite kundenzentrierte Plattform unterstützt durch mitdenkenden Assistenten (AIA®)
- Professionelles Kundenmanagement optimiert interne Prozesse, steigert Effizienz
- Speziell für die Bedürfnisse des Mittelstands
- Mobile CRM-Lösungen im CAS SmartDesign® für Smartphones, Tablets und Browser
- Sichere Daten durch ausgereiftes, mehrstufiges Rechtesystem
- Etabliertes, mehrfach ausgezeichnetes Produkt
- Über 200 CRM-Spezialisten unterstützen vor Ort
- CAS Produkte bei mehr als 30.000 Unternehmen weltweit erfolgreich im Einsatz



» Mein persönliches Ziel ist es ein professionelles Key Account Management – als Vorbild für interne und externe Abteilungen – zu etablieren und da ist ein individuelles, auf unsere Kundenbedürfnisse abgestimmtes CRM-Tool, unabdingbar. «

Stefanie Kotschenreuther  
Geschäftsführerin Vertrieb und Marketing

Das Key Account Management ist sehr stolz auf die maßgeschneiderte Lösung der CRM-Lösung für die Angebotserstellung, bei der Standardprozesse mit individuellen Kundenanforderungen in der Logistikbranche nun für alle sichtbar und einfach dargestellt werden. Dies ist für das Key Account Management der Schlüssel für Transparenz in der Kommunikation.

### Analysen und Marketing

„Derzeit arbeiten wir daran, dass wir in Zukunft tiefere Reports, etwa des jeweils vergangenen Geschäftsjahres, erstellen können. CAS genesisWorld bietet dabei Möglichkeiten für sehr detaillierte Analysen. Dieses Potenzial wollen wir für unsere Daten – die im CRM alle sauber dokumentiert sind – nutzen“, gibt Kotschenreuther einen Ausblick. Auch im Marketing soll das CRM stärker zum Einsatz kommen. Sehr gute Erfahrungen macht ELFLEIN bereits mit einem Newsletter-Versand, für den im CRM die Adressaten ganz einfach verwaltet und je nach Thema gefiltert werden.



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



„Es geht für uns letztendlich darum, die Beziehungen zu unseren Kundinnen und Kunden aktiv zu gestalten.“ Das zeigt sich auch in kleinen Details, wie dem Versand der jährlichen Weihnachtspräsente: „Als Bamberger Unternehmen verschicken wir natürlich original fränkische Pralinen. Wenn wir von einem Kunden erfahren, dass er keinen Alkohol möchte, genügt ein Klick in unserem CRM-System und er erhält künftig die alkoholfreie Variante. So einfach kann persönliche Kundenbetreuung sein.“

## Jetzt informieren

Wir beraten Sie gerne zum Thema CRM in der Transportwirtschaft.

Telefon: +49 721 9638-188

E-Mail: [crm@cas.de](mailto:crm@cas.de)

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



CAS Software AG  
CAS-Weg 1 - 5  
76131 Karlsruhe

