

Anwenderbericht

Wölfel

CAS genesisWorld
XRM und CRM für den Mittelstand



Gute Schwingungen mit CAS genesisWorld

Bei der Wölfel-Gruppe dreht sich alles um Akustik, Schwingungen und Schall: Um auch beim Kundenbeziehungsmanagement ein offenes Ohr für die Wünsche der Kunden zu haben, setzt das Unternehmen auf professionelles CRM und kundenzentrierte Prozesse.

Bereits seit 1971 bietet das Unternehmen Methoden zur Analyse und Begrenzung von Schwingungen – weltweit und in ganz unterschiedlichen Bereichen. Etwa für Windenergieanlagen und Kraftwerke, Umwelt- und Immissionschutz sowie für den Verkehrs- und Transportbereich. Am Hauptsitz in Würzburg und an drei weiteren Standorten arbeiten über 100 Mitarbeiter.

Unterstützung für Vertrieb und Marketing

So vielfältig wie die Zielbranchen sind bei Wölfel die Anforderungen an das Kundenbeziehungsmanagement. „Wir suchten nach einem Instrument, mit dem wir Vertrieb und Marketing verbinden und effizient voranbringen können“, berichtet Monika Hofmann-Rösener, Marketing-Leiterin bei Wölfel. Das vorhandene ERP stieß mehr und mehr an Grenzen, etwa hinsichtlich der lückenlosen Dokumentation des Verkaufsprozesses und der Kontaktpflege. Die Vertriebsmitarbeiter behelfen sich mit individuellen Listen.

Gewünscht war eine CRM-Lösung, die für Vertrieb und Marketing einen Kreislauf bildet, der wieder zur Auftragserteilung im ERP führt. Das neue System sollte damit sowohl für Vertrieb und Marketing geeignet sein und über eine Schnittstelle zum ERP verfügen. Vorgabe der Geschäftsleitung war zudem der sichere Schutz vor Fremdzugriff auf die ERP-Daten.

CRM mit Begeisterungsfaktor

„Es sollte eine Mittelstandslösung sein“, betont Monika Hofmann-Rösener. Also ein System, das auf die Bedürfnisse



Branche

Ingenieurdienstleistungen und Software

Ziele/Anforderungen

- Stärkung und Verknüpfung von Vertrieb und Marketing
- Professionelles Leadmanagement
- Systemgestützter Marketing- und Salesprozess
- Ergänzung/Schnittstelle zum hauseigenen ERP
- Schutz vor einem Fremdzugriff auf ERP-Daten gewährleistet
- Benutzerfreundlichkeit und hohe Anpassbarkeit

Nutzen und Vorteile

- Reibungsloser Kreislauf zwischen Vertrieb und Marketing inkl. Auftragserteilung im ERP
- Entlastung bei Routine-Arbeitsabläufen und Sicherung des Unternehmenswissen
- Schneller Start in die Digitalisierung mit der Standardversion und Investitionssicherheit dank einer mitwachsenden CRM-Lösung
- Automatisierter Vertriebsprozess von der ersten Anfrage über Angebote, Nachverhandlungen bis zum Verkauf und After-Sales
- Treffsichere Marketing-Kampagnen dank komfortablen Filterfunktionen für die individuelle Zielgruppenansprache

des Unternehmens und der Nutzer individuell angepasst werden kann, vielfältige Features für das tägliche Arbeiten enthält und das Unternehmenswissen sichert. Mehrere Produkte kamen auf den Prüfstand. Als eines von zwei Systemen in der engeren Auswahl, erfüllte CAS genesisWorld diese Anforderungen und punktete vor allem mit intuitiver



Benutzerfreundlichkeit: „Die einfache Bedienung war für uns von Anfang an ein echter Begeisterungsfaktor“, sagt Timo Klaas, Vertriebsleiter der Wölfel Wind Systems.

Standardversion deckt das meiste ab

Die Implementierung durch den CAS-Partner Sellmore inklusive Schnittstelle zum ERP verlief reibungslos. „Das lag auch daran, dass wir direkt mit der CAS genesisWorld-Standardversion starten konnten“, erklärt Marketing-Leiterin Hofmann-Rösener. „Wir dachten, dass unsere Anforderungen ganz speziell sind. Aber es stellte sich heraus, dass gar nicht so viele Anpassungen nötig sind.“ Werden Erweiterungen zu einem späteren Zeitpunkt gewünscht, kann CAS genesisWorld mit intelligenten Modulen und Schnittstellen problemlos mitwachsen.



» CAS genesisWorld optimiert standortübergreifend unseren Vertriebsprozess. «

Timo Klaas, Vertriebsleiter

Bei Wölfel kommt hauptsächlich die browserbasierte Web-Version der CRM-Lösung zum Einsatz. Diese ermöglicht den standortunabhängigen Zugriff. „Die Akzeptanz der Mitarbeiter ist sehr gut“, betont Timo Klaas. „CAS genesisWorld optimiert standortübergreifend unseren Vertriebsprozess.“ Die Mitarbeiter nutzen nun per digitaler Kundenakte eine 360°-Rundumsicht auf jeden Kunden: Sämtliche Informationen sind strukturiert verfügbar. Die Akte enthält sowohl Kontakte, Termine und Aufgaben, als auch die Kontakthistorie, Notizen, Angebote und Aufträge.

CAS genesisWorld

Projektdaten

- CAS genesisWorld Platinum Suite
- Schnittstelle zu ERP und zu Leaderfassungssoftware SaleStratus

Kunde

- Wölfel-Gruppe, www.woelfel.de
- Ingenieur-Lösungen, Systeme und Software zur Analyse und Begrenzung von Schwingungen, Strukturmechanik und Akustik
- 1971 gegründet
- Über 100 Mitarbeiter an vier Standorten

Projektpartner

- sellmore GmbH, Dresden, www.sellmore.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

Verkaufspotenziale

Verkaufschancen lassen sich von der ersten Anfrage über Angebote, Nachverhandlungen bis zum Verkauf systematisch erfassen und vorantreiben. „So erkennen wir im Vertrieb auf einen Blick, welche weiteren Schritte für den erfolgreichen Abschluss notwendig sind“, erklärt Vertriebsleiter Timo Klaas.

Treffsichere Marketing-Kampagnen

Im Marketing können mit komfortablen Filterfunktionen Zielgruppen treffsicher ausgewählt und mit mehrstufigen Kampagnen individuell angesprochen werden. Die Reaktionen werden zentral festgehalten. „Das erleichtert uns ein gezieltes Nachfassen“, erklärt Monika Hofmann-Rösener. „Unsere Marketingaktivitäten sind dadurch effektiver und Streuverluste werden minimiert.“



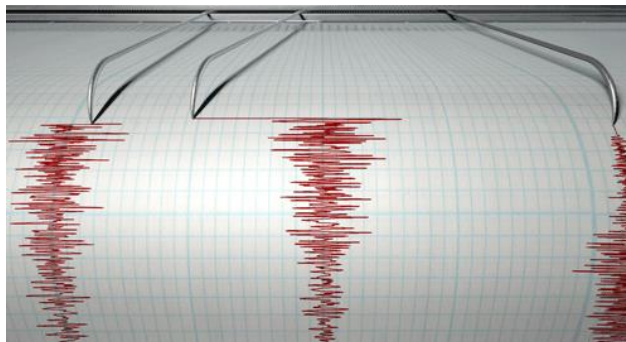
» Auf Knopfdruck liefert uns CAS genesisWorld alle wichtigen Zahlen für Reportings und damit die Grundlagen für fundierte Entscheidungen. «

Monika Hofmann-Rösener,
Marketing-Leiterin



Das sagen weitere Kunden:
www.cas-mittelstand.de/referenzen

Jetzt informieren



Mehr Zeit für die eigentlichen Kundenbedürfnisse dank CRM. Willkommen in der Welt der Schwingungen, der Strukturmechanik und der Akustik.

Auch die Schnittstelle zwischen Marketing und Vertrieb bewährt sich im Alltag. Qualifizierte Leads, also vielversprechende Interessentenkontakte, werden automatisch an den Vertrieb weitergeleitet.

Fazit

Aufgrund der positiven Erfahrung soll die CRM-Lösung künftig in weiteren Unternehmensbereichen zum Einsatz kommen, etwa für das Reklamationsmanagement. Das Ziel: CAS genesisWorld als zentralen Ort für alle relevanten Informationen rund um den Kunden ausbauen, um so möglichst viele Prozesse zusammenlaufen zu lassen.

Wir beraten Sie gerne zum Thema CRM.

Telefon: +49 721 9638-188

E-Mail: CASgenesisWorld@cas.de

www.cas-mittelstand.de



CAS Software AG
CAS-Weg 1 - 5
76131 Karlsruhe

