

Anwenderbericht

Meffert AG
F a r b w e r k e



CAS genesisWorld
CRM + AIA® für den Mittelstand



Klare Kommunikation

begeistert Kunden

Produkte der Meffert AG machen unseren Alltag bunter. Der Hersteller von Farben, Lacken, Putzen und Bautenschutzprodukten steht für Qualität und passgenauen Service. Mit CAS genesisWorld und einer Kommunikation aus einem Guss begeistert Meffert Kunden und Handelspartner.

Vom 1947 eröffneten Bad Kreuznacher Farbengeschäft zum internationalen Vollsortimenter: An 15 Standorten der Meffert-Gruppe entwickeln, produzieren und vertreiben über 1.500 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter hochwertige Produkte. Die Palette reicht von Farben, Lacken, Lasuren über Putze und Dichtmassen bis zu Renovier- und Bautenschutzprodukten. Artikel von Meffert sind in mehr als 60 Ländern bekannt. In den Meffert-Werken sorgt moderne Technologie für eine reibungslose Logistik, optimale Warenverfügbarkeit und pünktliche Lieferungen.

Kundenbeziehungen im Fokus

Meffert beliefert bekannte Großhändler und Baumarkt-Konzerne sowie deren Kunden. Eine Flotte von Außendienstmitarbeiterinnen und -mitarbeitern bietet in enger Abstimmung mit den Backoffice-Teams der jeweiligen Standorte Handelspartnern und Anwendern individuellen Service. Seit 2017 unterstützt CAS genesisWorld den Vertrieb und das Produktmanagement des Unternehmens dabei, die Bedürfnisse der Kunden bestmöglich zu erfüllen. Die Customer-Relationship-Management (CRM)-Lösung sorgt für reibungslose Abstimmungen innerhalb des Unternehmens und für eine kundenzentrierte Kommunikation.

Lösung für effizientes Arbeiten

„Bevor wir eine CRM-Lösung hatten, waren aktuelle Projektstände oft nur mühsam nachzuvollziehen und mangels einheitlicher Dokumentation in manchen Fällen

Meffert AG Farbwerke

Branche

Farben, Lacke, Bautenschutz

Ziele/Anforderungen

- Klare Kommunikation gegenüber Handelspartnern und Kunden
- Transparenz, zentrale Wissens- und Datenbasis
- Optimale Pflege von Kunden-Stammdaten und Projektdaten
- Vertrieb- und Produktmanagement
- Instrument für effizientes, flexibles und selbstständiges Arbeiten im Außendienst
- Mobiles, geräteunabhängiges Arbeiten
- Einbettung in vorhandene IT-Umgebung
- Umfangreiche Administration durch eigene IT

Nutzen und Vorteile

- Kompetente Beratung auf Augenhöhe dank Rundumsicht auf Kundenbedürfnisse durch digitale Kundenakte und Vernetzung von Informationen zu wertvollem Wissen
- Reibungsloses abteilungsübergreifendes Zusammenspiel des Vertriebs im Innen- und Außendienst und des Produktmanagements
- Flexibles ortsunabhängiges Arbeiten mit WebClient
- Hohe Datenqualität durch strukturierte Besuchs- und Projektberichte
- Passgenaue Implementierung, individuelle Anpassung, Anbindung vorhandener Systeme und selbstständige Administration

geradezu eine Blackbox“, berichtet Tobias Mengler, IT-Leiter der Meffert AG in Bad Kreuznach. „Bei Personalwechseln im Außendienst gingen Informationen häufig verloren. Etwa, was mit Kunden zuletzt besprochen worden war. Jeder hatte eigene Listen und Notizen in Excel, Outlook oder Word. Kommuniziert wurde teilweise per WhatsApp. Wir suchten



eine Lösung, um diesen Zustand zu verbessern und Kunden-Stammdaten optimal pflegen zu können. Außerdem wollten wir unserem Vertriebs-Team ein effizientes Instrument für die täglichen Aufgaben an die Hand geben.“

Modernes und mobiles Arbeiten

Inzwischen nutzen rund 180 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an allen deutschsprachigen Meffert-Standorten CAS genesisWorld als zentrale Arbeits-Plattform. „CAS genesisWorld punktet als Lösung, die auf technologisch modernen Füßen steht“, bringt es der IT-Leiter auf den Punkt. „Für uns ist ein geräteunabhängiger Einsatz im Außendienst entscheidend. Hier ist der WebClient für mobiles Arbeiten mit CAS genesisWorld auf Laptop, Smartphone und Tablet hervorragend geeignet.“



» Ein absoluter Mehrwert ist, dass die digitale Kundenakte in der CRM-Lösung zu jeder Zeit und an jedem Ort Zugriff auf sämtliche Informationen bietet. «

Tobias Mengler, IT-Leiter

„Der Kollege im Außendienst sieht, wann er den Kunden zum letzten Mal besucht hat und was besprochen wurde. Nach einem Termin verfasst er einen detaillierten und einheitlich strukturierten Besuchsbericht in CAS genesisWorld. Dieser steht dem Backoffice-Team sofort zur Verfügung.“ Außen- und Innendienst sind dadurch optimal miteinander verknüpft. Alles Wichtige zu Kunden und Projekten ist in einer guten Qualität Mitarbeiter kann unterwegs in der CRM-Lösung eine Bestellung selbst

CAS genesisWorld

Projektdaten

- CAS genesisWorld Platinum Suite
- Schnittstelle zum ERP-System
- Anbindung Power BI
- ACP-CRM-Widget Create NewData für unternehmensspezifische Prozessübergänge

Kunde

- Meffert AG Farbwerke, www.meffert.com
- Vollsortimenter im Bereich Farben, Lacken, Lasuren, Putze, Dichtmassen, Renovier- und Bautenschutzprodukte
- 1947 gegründet, über 1.500 Mitarbeiter

Projektpartner

- ACP IT Solutions GmbH, www.acp.de

CAS genesisWorld

- Unternehmensweite kundenzentrierte Plattform unterstützt durch mitdenkenden Assistenten (AIA®)
- Professionelles Kundenmanagement optimiert interne Prozesse, steigert Effizienz
- 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

ins System eingeben, ohne „Umweg“ über das Backoffice. „Er agiert dadurch flexibler und schneller“, erklärt Mengler.

CRM als zentrale Wissensbasis

„Wir sind ein Unternehmen, das sich nicht an eine Software anpassen will, sondern wir benötigen eine Lösung, die sich an uns anpasst“, unterstreicht Mengler. Mit Unterstützung durch die ACP IT Solutions GmbH wurde CAS genesisWorld auf die Anforderungen und Strukturen bei Meffert maßgeschneidert: Per Schnittstelle sind die Produktdaten aus dem vorhandenen ERP-System in der CRM-Lösung verfügbar, zudem wurde das Analyse-Tool Power BI in CAS genesisWorld eingebettet. Ein Interface zum vorhandenen Mailprogramm ermöglicht zielgerichtete Anschreiben an ausgewählte Empfänger. Diese werden in der CRM-Lösung mit wenigen Klicks nach den jeweils passenden Kriterien gefiltert. Dazu kommen Eigenentwick-



lungen von ACP, etwa das CRM-Widget Create NewData für unternehmensspezifische Prozessübergänge. „Wir können sehr viele Änderungen selbst vornehmen und unser eigenes IT-Team kann die CRM-Lösung selbst administrieren. Ich kann Felder hinzufügen, Regeln erstellen und Rechte vergeben“, sagt Mengler. „Ich kann in allen Applikationen einfach Anpassungen vornehmen. Das ist für uns ein entscheidender Vorteil.“



Das sagen weitere Kunden:
<https://www.cas.de/referenzen/>

Jetzt informieren



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

