

Anwenderbericht

Bürgerndahes Beziehungsmanagement



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



# Karlsruhe auf dem Weg zur digitalen Kommune

**Fortschritt, vernetztes Denken, unbändige Neugier:** In Karlsruhe herrscht seit jeher ein Klima, das nicht nur badische Lebensqualität, sondern auch echten Forscherdrang und Innovationsgeist begünstigt. Mit der Einführung einer WIR-orientierten CRM-Lösung öffnet die städtische Verwaltung die Türen in das Zeitalter des digitalen Beziehungsmanagements.

Die Leidenschaft, über Grenzen und Disziplinen hinaus gemeinsam etwas zu bewegen, liegt den Badenern gewissermaßen in den Genen. Bereits mit der Einführung der Badischen Verfassung 1818 wagte man als eine der ersten öffentlichen Verwaltungen den Schritt in Richtung Moderne. Die positive Entwicklung wirkt bis heute nach: Nicht ohne Grund gehört die Technologieregion Karlsruhe zu den erfolgreichsten und nimmt gleich hinter London, Paris und München einen Spitzenplatz ein. Dabei ist die IT-Branche Wachstumstreiber Nr. 1 in der Region. Kein Wunder, dass auch im Rathaus die Zeichen auf Digitalisierung stehen.

## Abläufe bürgerzentriert vereinfachen

Insbesondere im Bereich des Beziehungsmanagements beschreitet die Stadtverwaltung auf mehreren Ebenen neue digitale Wege. Von der Förderung der Wirtschaft, bei typischen Verwaltungstätigkeiten von Ämtern und Referaten im Rathaus, bis hin zur Koordination öffentlicher Veranstaltungen und Events kommen innovative Lösungen zum Einsatz.

Um die dabei entstehenden Abläufe zu beschleunigen und Prozesse im Sinne des Bürgers zu vereinfachen, entschied sich die Stadt, mit CAS genesisWorld eine CRM-Lösung einzuführen. Diese unterstützt die Mitarbeiter bei ihren täglichen Routineaufgaben und hilft, den Organisationsaufwand zu reduzieren.



## Branche

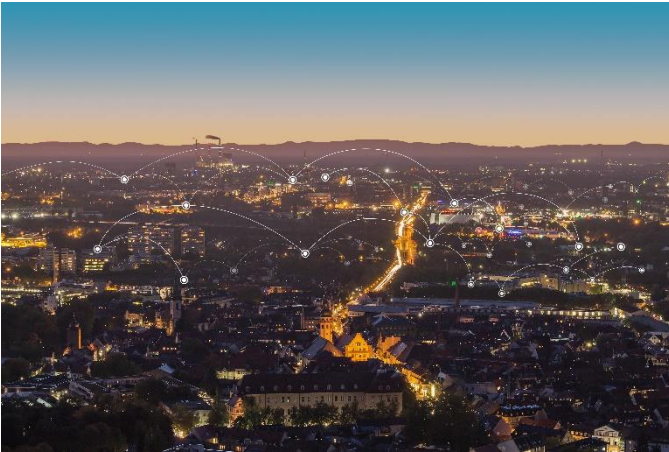
Verwaltung, Behörden

## Ziele/Anforderungen

- Digitales Beziehungsmanagement: öffentliche Verwaltung stärker mit Bürgern verbinden
- Abläufe beschleunigen und Prozesse im Sinne des Bürgers vereinfachen
- Flexibilität, Anpassungsfähigkeit der Software an individuelle Anforderungen der Ämter
- Digitale Souveränität und die Gewährleistung transparenter Prozesse
- Sämtliche Informationen und Adressen innerhalb der Stadtverwaltung in einer zentralen Lösung zusammenführen mit Augenmerk auf Datenschutz
- Effektives Veranstaltungsmanagement für über 200 Veranstaltungen pro Jahr
- Ermittlung von Kennzahlen und Reports für stets aktuellen Marktüberblick (z. B. Gewerbeflächen)
- Ablösung der selbstprogrammierten Individuallösung durch eine Standardsoftware
- Kontinuierliche Weiterentwicklung der bürgerzentrierten Verwaltung für die digital vernetzte Zukunft

## CAS genesisWorld

- Professionelles Beziehungsmanagement
- Unterstützt interne Prozesse, steigert Effizienz
- Speziell für die Bedürfnisse des Mittelstands
- Flexibel, integrier- und erweiterbar
- Etabliertes, mehrfach ausgezeichnetes Produkt
- Über 200 CRM-Spezialisten unterstützen vor Ort
- Bei mehr als 30.000 Unternehmen und Organisationen erfolgreich im Einsatz



## Mitgestalter einer aktiven Stadtgesellschaft

Die Stadt versteht sich heute selbst wie auch ihre Bürger als Mitgestalter einer aktiven Stadtgesellschaft. Doch nicht nur das: Städte und Regionen stehen heute auch hinsichtlich Standorten und Industrie- und somit Arbeitsplatzansiedlung im Wettbewerb.

Die Anforderung an Mitarbeiter der Stadt in Bezug auf Qualifikation und Serviceorientierung steigen ständig. Der Umgang mit modernen IT-Lösungen ist heute selbstverständlich. Die zunehmende Bedeutung von Vernetzung und Digitalisierung wurde in Karlsruhe erkannt. Als eine der ersten Städte Deutschlands schuf Karlsruhe 2017 eigens ein Amt für Informationstechnologie und Digitalisierung, um den Einsatz moderner Lösungen zu unterstützen.



» Unser Ziel ist es, den Bedürfnissen der Bürgerinnen und Bürger gerecht zu werden. Deshalb ist es unser Anliegen, eine

offene, bürgerzentrierte Verwaltung kontinuierlich weiterzuentwickeln, die in der digital vernetzten Zukunft zuhause ist. All das tun wir mit besonderem Augenmerk auf Datenschutz, digitale Souveränität und die Gewährleistung transparenter Prozesse. «

Dr. Frank Mentrup, Oberbürgermeister

## CAS genesisWorld

### Kunde

Stadtverwaltung Karlsruhe,  
[www.karlsruhe.de/b4/stadtverwaltung.de](http://www.karlsruhe.de/b4/stadtverwaltung.de)

- Amt für Stadtentwicklung
- Amt für Wirtschaftsförderung.
- Hauptamt

### Projektpartner

- CAS Software AG, [www.cas.de](http://www.cas.de)

### Nutzen und Vorteile

- Mehr Zeit für die eigentlichen Aufgaben und damit für die Bürgerbedürfnisse dank stets aktueller zentraler Datenhaltung
- Schneller Zugriff auf alle Interaktionsdaten mit einer intelligenten, individuell nutzbaren Software
- Umfassender Funktionsumfang steigert Effizienz bei typischen Verwaltungstätigkeiten über die Förderung der Wirtschaft bis hin zur Koordination öffentlicher Veranstaltungen und Events
- Weniger Pflegeaufwand, konsistente Daten (keine doppelte Datenhaltung) und automatisierte Prozesse
- Fundierte Entscheidungsgrundlagen mit stetig wachsender Wissensdatenbank und smarten Auswertungsmöglichkeiten
- Zielgenaue, individuelle Ansprache z. B. Personen nach ihren spezifischen Ämtern und Funktionen mit cleveren Such-, Filter- und Versandfunktionen
- Ausgeklügeltes, mehrstufiges Rechtekonzept und Berücksichtigung der DSGVO: Zugriff der Beschäftigten auf Datensätze nur mit Berechtigung
- Ausbaufähige, investitionssichere CRM-Lösung als zentrales, ämterübergreifendes Gedächtnis von Kontakt- und Interaktionsdaten weiter vernetzen bis hin zum modernen E-Government



## Hauptamt: über 200 Events managen

Auf dem Weg zur digitalen Kommune führte als erstes das Hauptamt der Stadt CAS genesisWorld ein. Das Ziel: sämtliche Informationen und Adressen innerhalb der Stadtverwaltung in einer zentralen Lösung zusammenführen und damit den Zeitaufwand deutlich reduzieren.

Auf diese Weise organisieren die Beschäftigten unter anderem über 200 Veranstaltungen im Jahr: Von der Verleihung eines Bundesverdienstkreuzes über die Enthüllung von Kunstwerken, bis hin zu den Feierlichkeiten zum 300. Stadtgeburtstag von Karlsruhe ist alles mit dabei. Die zentrale Adresspflege ermöglicht beim Einladungsmanagement die korrekte Ansprache inklusive Titel und Anschrift. Zusätzlich lassen sich Personen nach ihren spezifischen Ämtern und Funktionen individuell anschreiben und betreuen.

## CRM als zentrales Gedächtnis

Mussten früher auf Basis einer Access-Datenbank Einladungslisten erstellt und daraus Serienbriefe generiert werden, sind heute in CAS genesisWorld die passenden Verteilerlisten und Mailings angelegt. Dabei spielt Diskretion und Datensicherheit eine große Rolle – durch ein ausgeklügeltes Rechtekonzept in CAS genesisWorld können

die Beschäftigten nur auf die Datensätze zugreifen, für welche sie die notwendige Berechtigung besitzen. Dieser Aspekt ist insofern essentiell, da erstmals auch Verwaltungsbereiche außerhalb des Hauptamts das CRM als zentrales Gedächtnis in der Stadtverwaltung nutzen können. Als erster Bereich folgte die kommunale Wirtschaftsförderung dem Hauptamt, um das bestehende digitale CRM-Gedächtnis von Adressen und Ansprechpartnern weiter zu vernetzen.

## Wirtschaftsförderung: ad hoc Marktübersicht

Die Wirtschaftsförderung unterstützt nationale sowie internationale Unternehmen in allen Standortfragen, wie Existenzgründungen, Ansiedlung und Verwaltungsverfahren. Durch CAS genesisWorld konnte die vormals selbstprogrammierte Individuallösung durch eine Standardsoftware abgelöst werden.

Relevante Informationen, beispielsweise Objektdaten der Immobilien, aber auch sämtliche Kontaktdaten der Interessenten oder Makler stehen so zentral zur Verfügung. Mithilfe von Reports können diese für das Key Account Management bedarfsgerecht aufbereitet werden, um stets bestens über den Markt informiert zu sein.

## Amt für Informationstechnik u. Digitalisierung

Damit weitere Bereiche von der gemeinsamen Plattform profitieren können, übernimmt das Amt für Informationstechnik und Digitalisierung wichtige Funktionen als interner IT-Dienstleister und Berater. Nicht nur die Koordination über den Einsatz, Lizenzen, Anforderungen und Anpassungen läuft über das Amt, sondern auch die Einführung und Nutzung des CRM-Systems. „Entscheidend für die erfolgreiche Einführung in den unterschiedlichen städtischen Abteilungen ist das Thema Flexibilität und Anpassungsfähigkeit der Software“, erklärt Kerstin Jehle. „Mit CAS genesisWorld haben wir die Möglichkeit, individuelle Felder zu setzen. So erhält jeder die Felder, die benötigt werden, kann aber trotzdem den bereits bestehenden Datensatz nutzen – das ist effektiv und bedarf nur weniger Regeln. Jeder bekommt die Felder, die er in der täglichen Praxis benötigt“, so die CRM-Verantwortliche weiter.



» Auf Basis unserer langjährigen Erfahrung, beraten wir Kunden aus dem gesamten kommunalen Bereich und sind für die Einführung verantwortlich. «

Markus Losert,  
Leitung Amt für Informationstechnik u. Digitalisierung

## Stadtentwicklung: Zeit für das Wesentliche

Bestes Beispiel dafür ist die Einführung beim Amt für Stadtentwicklung. Dort kommt CAS genesisWorld zum Einsatz, um den Austausch und die Kommunikation mit Vereinen, Wohlfahrtsverbänden und Ehrenamt zu organisieren und zu befördern. Im Mittelpunkt steht dabei die Organisation. "Statt also auf einer eigenen Access-Datenbank oder in Excel-Listen permanent Adressen manuell nachzupflegen, spart die neu eingeführte Lösung viel Zeit und Pflegeaufwand. Wir können uns viel mehr auf die eigentlichen Aufgaben

konzentrieren“, erklärt Lieselotte Kluckhohn. Die erfolgreiche Einführung zeigt eindrücklich, welchen Vorteil eine gemeinsame Plattform für die einzelnen Bereiche der Stadtverwaltung insgesamt hat: Anstatt vorhandene Daten-Silos zu befüllen, profitieren jetzt alle gegenseitig, ohne dass man auf individuelle Anforderungen verzichten müsste.

## Einsatz auch außerhalb des Rathauses

Der Nutzen und Erfolg von CAS genesisWorld sprechen sich herum. Erste Ortsverwaltungen planen CAS genesisWorld zu nutzen, um ihre Prozesse zu beschleunigen. Auch außerhalb des Rathauses findet CAS genesisWorld kommunal Anwendung. Auf dem Gelände des Alten Schlachthofs in Karlsruhe hat sich ein Kreativpark mit jungen Unternehmen, Gründern und Start-Ups entwickelt. Mitten drin: Die Karlsruhe Marketing und Event GmbH (KME). Die städtische Agentur organisiert u. a. deutschlandweit bekannte Festivals wie DAS FEST.

Entscheidend für den Erfolg sehen die Stadtverantwortlichen die Zusammenarbeit mit CAS Software AG als Dienstleister. Dazu Kerstin Jehle: „Wir arbeiten seit Jahren auf Augenhöhe, partnerschaftlich, vertrauensvoll und intensiv zusammen. Dies macht die Nutzung einer einzigen Software in so unterschiedlichen Szenarien und Bereichen erst möglich.“ Die Kooperation der einzelnen öffentlichen Bereiche und Ämter spiegelt sich im Wir-Gedanken und Customer Centricity-Anspruch, den sich die Karlsruher Software Schmiede auf die Fahnen geschrieben hat. „Wir sind davon überzeugt, dass CRM nicht nur die Beziehungen zwischen Unternehmen und Kunden fördert, sondern auch die öffentlichen Verwaltungen stärker mit ihren Bürgern verbindet“, so Martin Hubschneider, „aus diesem Grund sind wir sehr stolz, wie sich unsere Heimatstadt herausragend bürgerzentriert aufstellt und wir als Technologiepartner diese Entwicklung mitgestalten dürfen. Über die gemeinsame Basis und das Vertrauen freuen wir uns sehr.“



» Wir arbeiten seit Jahren auf Augenhöhe, partnerschaftlich, vertrauensvoll und intensiv zusammen. Dies macht die Nutzung einer einzigen Software in so unterschiedlichen Szenarien und Bereichen erst möglich. «

Kerstin Jehle, Amt für Informationstechnik und Digitalisierung



Das sagen weitere Kunden:

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

Jetzt informieren



## Fazit

Der Einsatz und die Verbreitung von CAS genesisWorld bei der Stadt Karlsruhe zeigt eindrücklich: Auf technischer Ebene ist die gemeinsam genutzte Software ein wichtiger Schritt zum modernen E-Government. Sie macht es möglich, dass andere im Ökosystem der Stadtgesellschaft und Stadtverwaltung von bestehenden Lösungen profitieren und diese angepasst nutzen können. Jedes weitere Amt ist ein Meilenstein auf dem Weg, das Land digital zu vernetzen, effizientes Verwaltungshandeln zu ermöglichen und den Bürgern als Mitgestalter integrierten Datenschutz zu gewährleisten. Fortsetzung folgt – bald auch in anderen Kommunen.

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

