

Anwenderbericht



CAS genesisWorld
CRM/XRM für den Mittelstand



CRM steuert den Service perfekt und transparent

Die OCULUS Optikgeräte GmbH aus Wetzlar ist seit über 120 Jahren weltweit Partner für Augenärzte, Optometristen, Augenoptiker und Arbeitsmediziner. Für diesen klar umgrenzten Anwenderkreis entwickelt das Unternehmen erstklassige Instrumente für die Augendiagnostik. „Die hohen Anforderungen unserer Kunden und die kontinuierliche Weiterentwicklung der Technologien sind für uns der Maßstab“, sagt Oliver Schmidt, Projektmanager IT.

Über 55% des Umsatzes von OCULUS werden auf Auslandsmärkten realisiert. Im Hauptsitz von OCULUS in Wetzlar sind über 300 Beschäftigte tätig. Mehr als 60 % von ihnen arbeiten in Forschung und Entwicklung sowie Fertigung und Kundenservice. „Mit neun firmeneigenen Tochterunternehmen und über 200 Händler in über 80 Ländern sind wir rund um den Erdball für unsere Kunden da“, unterstreicht Oliver Schmidt die Internationalität seines Arbeitgebers.

Abläufe im Vertrieb transparent machen

„Auslöser für die Einführung eines CRM-Systems war die Suche nach einem Produktkonfigurator, um damit unseren Vertrieb besser zu steuern“, erinnert sich Oliver Schmidt. „Was uns gefehlt hat, war ein Tool, mit dem man die Anbahnung und die Kundenbeziehung dokumentieren konnte.“ In dem Auswahlprozess gab es dann sehr schnell nur noch wenige Anbieter, die eine entsprechende Lösung realisieren konnten.

„Ausschlaggebend für CAS genesisWorld war vor allem der Charme, dass wir mit der CAS Software AG einen Anbieter gefunden hatten, der beide Felder, also Produktkonfigurator und CRM anbieten konnte. Ein weiterer und sehr wichtiger Aspekt, war die räumliche Nähe zu dem Implementierungs-



Branche

Gesundheitswesen/Forschung

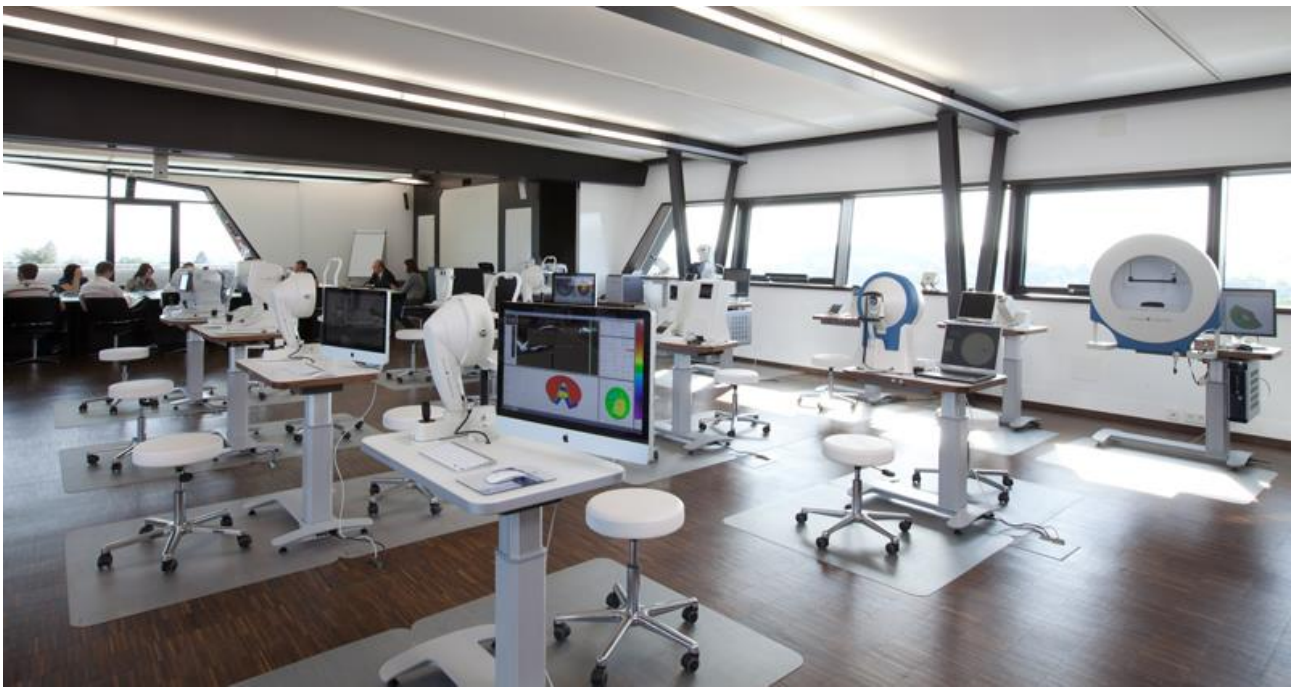
Ziele/Anforderungen

- Mittelständischer Anbieter, der CRM, ERP und Produktkonfigurator in einer Systemwelt vereint
- Abbildung von Unternehmensprozessen bzw. Workflows für Vertrieb, Service, Reklamationen
- Unterstützung von Marketingmaßnahmen, Projektmanagement, Integration des Dokumentenmanagements
- Bessere Adressqualität, Auswertungen/Reports, Integration der Telefonanlage

Nutzen und Vorteile

- Wirkungsvolles Zusammenspiel der CRM-, ERP-Systeme inkl. smartem Produktkonfigurator (CAS Configurator Merlin)
- Besserer Kundenservice durch bestens informierten Außendienst mit mobilem Zugriff auf alle Kundeninteraktions-Daten
- Vereinfachung der Prozesse durch automatisierte Workflows, Erleichterung bei Routinearbeiten
- Zielgenaue Marketingmaßnahmen dank umfassender Selektionsmöglichkeiten und effiziente Organisation von Seminaren etc.
- Analytisches CRM mit wenigen Mausclicks über entscheidungsrelevante Daten

partner CRM CONSULTS im nahegelegenen Wetzlar.“ Hier habe sich auch als vorteilhaft erwiesen, dass man auch mit dem Hersteller CAS Software AG verständlich kommunizieren konnte. „Wir als Mittelständler verstehen uns halt auf Augenhöhe, was Absprachen erleichtert.“



„Druidenwissen“ für alle Mitarbeiter

Statt viele Dateninseln in den einzelnen Abteilungen, unvollständige Kundenprofile und uneinheitliche Nomenklatur von Stammdaten wollte OCULUS eine bessere Adressqualität, die Möglichkeit zu Auswertungen und Servicereports, die Integration der Telefonanlage, die Abbildung von Unternehmensprozessen bzw. Workflows für Vertrieb, Service und das Reklamationsgeschäft. Außerdem war die Anbindung an die bestehende ERP-Lösung, die Unterstützung von Marketingmaßnahmen und das Projektmanagement wichtig. „Wir wollen das „Druidenwissen“ aus den einzelnen Abteilungen aufsaugen und im CRM als auch im Produktkonfigurator konservieren“, sagt Projektleiter Oliver Schmidt zu den Anforderungen.

Service läuft dank CRM sehr transparent

Über CAS genesisWorld steuert OCULUS alle Serviceabläufe: Kommt eine Service-Anfrage per Telefon oder Mail rein, wird per CRM ein Ticket und eine RMA-Nummer generiert und das für die Geräteserie zuständige Team sowie tangierende Abteilungen informiert.

» Auslöser für die Einführung eines CRM-Systems war die Suche nach einem Produktkonfigurator, um damit unseren Vertrieb besser zu steuern. «

Oliver Schmidt, Projektmanager IT

CAS genesisWorld

Projektdaten

- CAS genesisWorld an über 300 Arbeitsplätzen

Kunde

- OCULUS Optikgeräte GmbH, www.ocular.de
- Das Unternehmen entwickelt Instrumente für die Augendiagnostik
- Über 300 Mitarbeiter
- Mit neun Tochterunternehmen international in über 80 Ländern vertreten

Projektpartner

- [crm consults GmbH, www.crm-consults.de](http://www.crm-consults.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
- Bei mehr als 30.000 Unternehmen erfolgreich im Einsatz

Der Kostenvoranschlag wird erstellt und hinterlegt. Ob ein Gerät eingeschickt werden muss, der Service per Fernwartung laufen kann oder der Servicetechniker vor Ort die Reparatur durchführt – alles wird im CRM/XRM umfassend und transparent dokumentiert. In jedem Fall kann sich der zuständige Außendienstler als Face to the Customer jederzeit über den Status informieren, um dem Kunden gegenüber verlässliche Aussagen zu treffen.

Schnell und termingerecht online gegangen

„Die Zusammenarbeit mit CRM CONSULTS war immer sehr kollegial und professionell“, unterstreicht Oliver Schmidt. Die CRM-Einführung folgte einem klaren Muster und wurde nach einem vorgegebenen Plan mit unterschiedlichen Phasen sauber gesteuert. Hier war vor allem der Einsatz von Key Usern ein maßgeblicher Erfolgsfaktor. Diese haben die unterschiedlichen Anforderungen aus den Abteilungen in das Projekt eingebracht und in den Abteilungen selbst als Multiplikator fungiert. „Das Prinzip „train the trainer“ war hier auch einer der Ansätze, das unser CRM so schnell und unkompliziert ins Laufen kam und schnell akzeptiert wurde.“



Heute nutzt OCULUS CAS genesisWorld auch für die Organisation von Schulungen und Seminaren im Rahmen der OCULUS-AKADEMIE über das Eventmodul. Geplant ist im nächsten Schritt die Organisation der nationalen und internationalen Händlerschulungen in CAS genesisWorld abzubilden. „Denn wir müssen unsere Händler fit halten für Beratung und Service“, sagt Oliver Schmidt. Neben dem Desktop- und Webclient wird derzeit die App für Smartphones und Tablets anhand der OCULUS-Erfahrungen ausgebaut. „Auch das wird gut angenommen.“



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

Jetzt informieren



Wir beraten Sie gerne zum Thema
CRM/XRM im Gesundheitswesen/Forschung

Telefon: +49 721 9638-188

E-Mail: CASgenesisWorld@cas.de

www.cas-mittelstand.de



CAS Software AG
CAS-Weg 1 - 5
76131 Karlsruhe

