

# Wenn alle Rädchen ineinandergreifen

Die Rhein-Getriebe GmbH optimiert mit CAS genesisWorld ihr Kunden- und Projektmanagement

**Präzision und kundenzentrierte Prozesse sind für das Unternehmen aus Meerbusch der Antrieb für Erfolg: Mit der Verzahnung von Schneckenwellen und -rädern produziert der Präzisions-Hersteller rund 25.000 Antriebe im Jahr.**

„Unser Ziel war es, das Kundenbeziehungsmanagement und die Steuerungsmöglichkeiten für unsere Daten kundenzentrierter zu gestalten“, berichtet Evelyn Oeking, bei Rhein-Getriebe zuständig für Marketing und Vertrieb. Bisher hatten die Mitarbeiter Informationen zu Kunden und Projekten in unterschiedlichen Systemen gepflegt.

Um künftig die Erfassung von Neukundenanfragen zu beschleunigen, die Stammdatenpflege zuverlässig zu betreiben und eine intelligente Vertriebsunterstützung zu gewährleisten, machte man sich auf die Suche nach einer passenden CRM-Lösung.

## Ein Muss: Die Verbindung von CRM und ERP

Die Entscheidung fiel auf CAS genesisWorld. Neben dem Preis-Leistungs-Verhältnis, einfacher Bedienbarkeit und Übersichtlichkeit sprach die Möglichkeit der Integration mit dem bestehenden ERP Infor COM für die Mittelstands-Lösung. Die CRM-Implementierung inklusive der Integrations-Plugins für Infor auf Basis aConnect realisierte aptus IT GmbH. „Durch den Einsatz dieser bidirektionalen Schnittstelle von aptus wird ein zuverlässiger Datentransfer zwischen den beiden Systemen gewährleistet und alle relevanten Infor-Daten stehen somit auch im CRM zur Verfügung und



umgekehrt“, so Wolfgang Kirn, Leiter IT bei Rhein-Getriebe. Seit November 2018 liefert die CRM-Lösung zentralen Zugriff auf vorhandene Informationen. Besonders die Kontaktpflege ist seitdem einfacher. „Ich kann zielgruppengenau Verteiler für Kampagnen erstellen und die Kontakte anschreiben“, berichtet Evelyn Oeking. Die Mitarbeiter haben jetzt in ihrem persönlichen Cockpit Anfragen und Projekte im Blick und können die Kundenhistorie pflegen. Bei Reklamationen verfügen die Mitarbeiter mit CAS genesisWorld über ein Ticketsystem für die Kundenkommunikation.

## Projekte zielsicher steuern

„Wenn wir ein Getriebe entwickeln, tauschen wir uns mit dem Kunden oft über einen längeren Zeitraum über komplexe Details aus“, erklärt Oeking. „CAS genesisWorld kann solche lang andauernden Projekte gut abbilden. Alle Beteiligten haben Zugriff auf die Informationen und sind in den Verlauf eingebunden.“

## Weitere Informationen:

[www.rheingetriebe.com](http://www.rheingetriebe.com)

[www.aptus.de](http://www.aptus.de)



Evelyn Oeking  
Marketing und Vertrieb



**Projektpartner:**  
aptus IT GmbH, Backnang

**Ansprechpartner:**  
Markus Bauer  
E-Mail: [markus.bauer@aptus.de](mailto:markus.bauer@aptus.de)

