

Anwenderbericht

aumüller

auf. zu. mehr.



CAS genesisWorld
CRM + AIA® für den Mittelstand



Offen für Neues: CRM zum nächsten Level

Die Aumüller Aumatic GmbH steht für Fensterautomation auf dem neuesten Stand. Bei dem Spezialisten für Rauch- und Wärmeabzugssysteme hat Brandschutzsicherheit oberste Priorität. Die Produkte sind variabel einsetzbar, so können Kunden durch eine kontrollierte natürliche Lüftung zudem ihre Energieeffizienz steigern. Mit der CRM-Lösung CAS genesisWorld begibt sich Aumüller in der Kundenkommunikation auf das nächste Level.

Den Mehrwert für jeden Kunden individuell zu erschließen, ist für die Experten bei Aumüller Standard. Mit innovativen Produkten handelt das Unternehmen aus Bayern vorausschauend und bietet seinen Kunden einfache, schnelle und wirtschaftlich nachhaltige Lösungen. Mit dem Relaunch der bestehenden CRM-Lösung CAS genesisWorld vereinfacht Aumüller die Kommunikation mit Kunden und erweitert die zentrale Informationsbasis für einen exzellenten Service.

Attraktive Benutzeroberfläche

Bereits seit 2012 entstand mit der CRM-Lösung eine umfangreiche Wissensdatenbank mit allen relevanten Kommunikations- und Interaktionsinformationen. Egal, ob Smartphone, Tablet oder auf dem Desktop: Mit der Umstellung auf die intuitiv bedienbare SmartDesign®-Technologie arbeitet der Vertrieb jetzt auf sämtlichen Endgeräten im einheitlichen Look & Feel. Gemeinsam mit dem CAS Partner aptus IT GmbH stimmte Aumüller das CRM exakt auf die Bedürfnisse der Mitarbeiter ab. „Uns war wichtig, dass die Kollegen gerne mit der Softwarelösung arbeiten. Deshalb haben wir in Workshops explizit nach ihren Wünschen gefragt und Anforderungen gesammelt“, erzählt Kevin Klaschka, Leiter IT First Level und CRM-Manager bei Aumüller.

aumüller ■ auf. zu. mehr.

Branche

Rauch- und Wärmeabzugssysteme

Ziele/Anforderungen

- Mitarbeitern die Arbeit erleichtern
- Enge Kundenbindung aufrecht erhalten und Kommunikation vereinfachen
- Alle Daten in einem Programm: adhoc auf Kundenanfragen reagieren
- Optimierte Schnittstellen zu ERP und DMS
- Akzeptanz der CRM-Lösung bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern
- Mobiler Einsatz

Nutzen und Vorteile

- Verbesserter Informationsfluss im Unternehmen durch Bündelung aller Informationen in einer Plattform und Synchronisation von Kundendaten
- Intelligentes Unternehmensgedächtnis mit automatisierte Reports und Kennzahlen-Widgets
- Kontinuierlichen Effizienzgewinn und reduzierter Organisationsaufwand dank einfacher Nachverfolgung und Anpassung von Projektabläufen
- Persönliche und wertschätzende Beziehung mit professionellem Issuetracking und transparenten Helpdesk-Anwendungen für alle Servicefragen
- Benutzerfreundlichkeit, ansprechende Oberfläche, individuelle Apps

Durchgängige Anpassbarkeit

Als produzierendes Unternehmen muss Aumüller schnell auf Veränderungen am Markt reagieren und erwartet diese Flexibilität auch von seiner Softwarelösung:



„CAS genesisWorld hat uns durch die vielfältigen Anpassungsmöglichkeiten und die umfangreichen Funktionen in der neuen Version erneut überzeugt. Wir können selbstständig weiterentwickeln, indem wir beispielsweise eigene Apps realisieren und für jeden Mitarbeiter individuelle Cockpits gestalten. Und auch auf das über die Jahre gewachsene Know-how unserer Mitarbeiter mit der Lösung möchten wir nicht verzichten“, erzählt Klaschka.

Kundenkommunikation im Fokus

Aumüller steht für enge Kundenbeziehungen, viele langjährige Kunden und eine offene Kommunikation. Die CRM-Lösung CAS genesisWorld bündelt alle wichtigen Informationen zu jedem einzelnen Kunden, in individuellen Cockpits sehen die Vertriebsmitarbeiter auf einen Blick Kommunikationsdaten und den aktuellen Status der Projekte. Das bringt auch beim Messeauftritt spürbare Vorteile: Mit dem Visitenkartenscanner werden Kontakte direkt in der CRM-Lösung angelegt und anschließend ein digitaler Messebericht mit dem iPad erstellt. Der Innendienst wird automatisch informiert und kann Folgeaktionen durchführen, wie beispielsweise den Versand einer Broschüre. Indem der Messeauftritt komplett digital abgebildet wird, bedeutet das eine große Zeitersparnis und hohe Transparenz für die Mitarbeiter auf der Messe und anderen Standorten. Supportanfragen und Tickets werden bei Aumüller ebenfalls in der CRM-Lösung erfasst. Mit dem Einsatz des CAS-Helpdesk und dem integrierten Issuetracking werden Anfragen vom Kunden noch schneller an die zuständigen Mitarbeiter weitergeleitet und bearbeitet.

CAS genesisWorld

Projektdaten

- CAS genesisWorld Premium
- Anbindung ERP System infor COM

Kunde

- Aumüller Aumatic GmbH, www.aumueller-gmbh.de
- Hersteller von Fensterautomation zur Brandschutzsicherheit mit Rauch- und Wärmeabzugssystemen. mehr Energieeffizienz durch kontrollierte natürliche Lüftung
- Standorte in Deutschland, England, China, Russland, Polen
- ca. 150 Mitarbeiter, gegründet 1972

Projektpartner

- aptus IT GmbH, www.aptus.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
- Etabliertes, mehrfach ausgezeichnetes Produkt
- Bei mehr als 30.000 Unternehmen erfolgreich im Einsatz



Ein Ort für sämtliche Informationen

„Mit dem Relaunch hat sich auch unser Informationsfluss deutlich verbessert. Auf einen Blick sehen die Teamleiter u.a. Auswertungen für die Woche, Lieferscheine, Aufträge, Rechnungen und offene Angebote. So können sie die Planung ggf. anpassen und beim Kunden Nachhaken, wenn sich etwas verzögert“, erklärt Klaschka.

„Die Optimierung des Schnittstellenmoduls aConnect von aptus ist ein weiteres Highlight der neuen Version. Das Zusammenspiel von CRM und ERP funktioniert einwandfrei und durchgängig“, sagt Klaschka. Durch die Schnittstellen zwischen CAS genesisWorld und dem ERP System infor COM

sowie dem Dokumentenmanagementsystem d.3 ECM ist das gebündelte Wissen aus allen drei Lösungen schnell verfügbar und ermöglicht eine noch kompetentere Kundenberatung auf Augenhöhe.

Zukünftig noch mehr Digitalisierung

Bis Ende des Jahres sollen noch mehr Prozesse digitalisiert und Workflows verbessert werden. Für die Zukunft kann Aumüller sich vorstellen, weitere Sprachen in CAS genesisWorld zu integrieren, um die Mitarbeiter an anderen Standorten noch besser einzubinden und Sprachbarrieren abzubauen. Das aktuelle und langfristige Ziel bleibt dabei: Den Mitarbeitern die Arbeit erleichtern, die Kunden mit individuellen Lösungen begeistern und auf Augenhöhe kommunizieren.



» Nach dem Relaunch wirkt die CRM-Lösung CAS genesisWorld wie eine neue Softwarelösung mit vielen neuen Features und begeistert die Kolleginnen und Kollegen. «

Kevin Klaschka, Leiter IT First Level und CRM-Manager



Das sagen weitere Kunden:
www.cas-mittelstand.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

