

Anwenderbericht

KOSTAL



» Die individuelle Anpassbarkeit von CAS genesisWorld bietet uns genügend Möglichkeiten, die Anforderungen eines Unternehmens zu erfüllen – das schafft Investitionssicherheit «

Werner Palm, Geschäftsführer

©KOSTAL Solar Electric

CAS genesisWorld
xRM und CRM für den Mittelstand



Customer Centricity als Energiequelle

Dass Solarzellen Strom erzeugen, wenn die Sonne drauf scheint, tja, das weiß nun wirklich jeder! Welche Energien Customer Centricity freisetzt, das zeigt der Einsatz von CAS genesisWorld in der KOSTAL Solar Electric GmbH.

Keine Frage, mit der Sonne kennt man sich in Freiburg sehr gut aus. Schon rein geographisch gesehen. Denn die Stadt liegt inmitten der sonnenreichsten Regionen Deutschlands. Die Breisgau-Metropole hat sich längst den Ruf einer Öko- und Solar-Hauptstadt gemacht – was besonders Unternehmen wie der KOSTAL Solar Electric GmbH zu verdanken ist, die europaweit die Nutzung umweltbewusster Technologien vorantreibt.

Intelligent verbinden

Das Unternehmen bietet Besitzern von Solar-Anlagen qualitativ hochwertige PIKO-Wechselrichter, mit denen Solarenergie (Gleichstrom) intelligent in (Wechsel)-Strom umgewandelt wird. Dabei spielt die Firmen-Philosophie „Intelligent verbinden“ die entscheidende Rolle. Denn die Freiburger möchten auch intelligente Verbindungen zwischen Großhandelspartnern, Installateuren und den eigenen Mitarbeitern herstellen. Genau an dieser erfolgskritischen Stelle hat's mit CAS genesisWorld gefunkt.

Gesucht: Das beste CRM der Welt

„Wir waren auf der Suche nach einer CRM-Lösung, die uns über den gewöhnlichen Vertriebsaspekt hinaus unterstützt“, erklärt Fabiana Barros da Silva im Interview. „Ziel der Einführung war es, im Sinne von Customer Centricity unsere vielfältigen Kundenbeziehungen sichtbar zu machen, individuelle Leistungen anzubieten und Kundenpotenziale besser auszuschöpfen“, so die CRM-Verantwortliche. Hinzu kam der Wunsch nach Analyse-Möglichkeiten, um das Kaufverhalten und die Kundenzufriedenheit valide einschätzen zu können.

KOSTAL

Branche

Energie/Solartechnik

Ziele/Anforderungen

- CRM-Lösung, die mehr als nur den Vertriebsaspekt abdeckt
- Intelligente Verbindungen, optimale Prozesse in der gesamten Wertschöpfungskette
- Analyse-Möglichkeiten zu Kaufverhalten und Kundenzufriedenheit
- Anbindung Warenwirtschaftssystem (SAP)
- Schulungsorganisation
- Internationaler Einsatz

Nutzen und Vorteile

- Kundenbegeisterung durch kompetente und schnelle Betreuung dank zentraler Datenhaltung und Abruf der Kundenakte an jedem Arbeitsplatz auch mobil und europaweit
- Zielgerichtete Weiterentwicklung der Messe- und Erstkontakte durch zentrale Datensammlung und intelligente Auswertungen für fundierte Vertriebsmaßnahmen
- Qualifizierter Wissenstransfer über Ländergrenzen hinweg
- Effiziente Schulungsorganisation mit automatisierten Prozessen
- Einhalten der Datenschutzvorgaben durch intelligentes Rechtesystem

Gesamtpaket gibt den Ausschlag

Im Wettbewerb mit anderen Lösungen setzte sich die CRM-Lösung CAS genesisWorld durch: „Ausschlaggebend war die Flexibilität, das Preis-Leistungs-Verhältnis, der Server-Standort und die gute Betreuung“, nennt Barros da Silva die Vorteile.



©KOSTAL Solar Electric

„Die individuelle Anpassbarkeit von CAS genesisWorld bietet uns genügend Möglichkeiten, die Anforderungen eines Unternehmens oder einer Marktsituation zu erfüllen – das schafft Investitionssicherheit“, zeigt sich der Geschäftsführer Werner Palm zufrieden.



» Wir waren auf der Suche nach einer CRM-Lösung, die uns über den gewöhnlichen Vertriebsaspekt hinaus unterstützt. «

Fabiana Barros da Silva, Sales Support

Implementierung und Schnittstellen

Gemeinsam mit den Beratern der CAS Software AG wurde die Implementierung inklusive aller notwendigen Schnittstellen zu bestehenden Drittsystemen wie dem Warenwirtschaftssystem von SAP, Microsoft Office sowie der Mailing-Software Inxmail umgesetzt.

International im Einsatz

Mittlerweile setzen nicht nur die Mitarbeiter in der Freiburger Zentrale die CRM-Lösung ein. Auch in der Hagerer Muttergesellschaft kommt das System zum Einsatz. Über den Terminalserver-Zugriff nutzen die Außendienstmitarbeiter und die Niederlassungen in Frankreich, Spanien, Italien, Griechenland und der Türkei die Software.

CAS genesisWorld

Projektdaten

- CAS genesisWorld an 60 Arbeitsplätzen in der Freiburger Zentrale, der Muttergesellschaft in Hagen sowie ortsunabhängig über Terminalserver
- Schnittstellen zu Microsoft Office, SAP Warenwirtschaftssystem und Inxmail

Kunde

- KOSTAL Solar Electric GmbH, Freiburg
www.kostal-solar-electric.com
- Internationaler Vertrieb von Wechselrichtern für die Solarbranche
- 2006 gegründet
- Kostal Solar Electric ist Teil der KOSTAL Unternehmensgruppe mit über 16.000 Mitarbeiter in 18 Ländern an weltweit 39 Standorten

Projektpartner

- CAS Software AG

CAS genesisWorld

- Professionelles Kundenmanagement
- Unterstützt interne Prozesse, steigert Effizienz
- Sichere Daten durch ausgereiftes, mehrstufiges Rechtesystem
- Etabliertes, mehrfach ausgezeichnetes Produkt
- Bei mehr als 10.300 Unternehmen erfolgreich im Einsatz

Ein zentrales System für alle

Wurden früher alle Informationen in Microsoft-Excel-Listen verwaltet, laufen seit der Einführung sämtliche Prozesse in CAS genesisWorld: Auch in der Schulungsabteilung wird die gesamte Verwaltung der Schulungen, Trainings und Webinare vollständig über CAS genesisWorld abgewickelt, Von der Planung bis zum Versand der Zertifikate.

Transparenz auf allen Ebenen

Ebenso stark gefragt ist die Lösung bei der Erfassung von Messekontakten und im Report-Bereich: „Da jeder einzelne Mitarbeiter seine Kundeninformationen zentral ablegt, ist eine individuelle Kunden- sowie Marktanalyse für jeden auswertbar. Informationen über die unterschiedlichen Kunden- und Zielgruppen sind je nach Marktsituation blitzschnell griffbereit und gefiltert nutzbar. Informationen gehen nicht mehr verloren“, sagt Barros da Silva. So stehen je nach individueller Berechtigung des Mitarbeiters die Informationen von rund 43.000 Geschäftskontakten von Freiburg bis Shanghai zur Verfügung. „In CAS genesisWorld bündeln wir sämtliche Business Figures unserer Kunden und Interessenten.“



Das sagen weitere Kunden:

www.cas-mittelstand.de/referenzen/kundenstimmen.html

Jetzt informieren

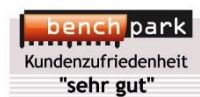


Wir beraten Sie gerne zum Thema CRM & xRM in der Energiebranche

Telefon: +49 721 9638-188

E-Mail: CASgenesisWorld@cas.de

www.cas-mittelstand.de



CAS Software AG
CAS-Weg 1 - 5
76131 Karlsruhe



©KOSTAL Solar Electric

Kostal Solar Electric GmbH setzt CAS genesisWorld europaweit ein.

Fazit: Neue Energien nutzen

Die Einführung von CAS genesisWorld hat sich in vielen Bereichen bewährt. „Wir könnten ohne CRM gar nicht mehr arbeiten“, ist Fabiana Barros da Silva überzeugt. Den CRM-Einsatz und die Betreuung durch CAS Software empfiehlt sie begeistert weiter. Entscheidern, die vor einer CRM-Einführung stehen, empfiehlt die CRM-Verantwortliche gleich von Beginn an die Key-User mit ins Boot zu holen und einen internen CRM-Ansprechpartner festzulegen: „Dann entfacht CRM neue Energien, die man täglich nutzen kann.“