

## Referenzkunde

**STP III**

Sie. Wir. Gemeinsam stark!

» Durch das Zusammenspiel von CAS genesisWorld und dem askallo Webservice erreichen wir die größtmögliche Kundenorientierung. «

Holger Marggraf, Business Development Manager

**CAS** genesisWorld

xRM und CRM für den Mittelstand



# Kundenzufriedenheit

## auf Knopfdruck

Die STP Informationstechnologie AG entwickelt seit 1993 führende Softwarelösungen für wirtschaftsberatende Sozietäten sowie Insolvenzverwaltungskanzleien und -gerichte. Im Mittelpunkt steht die Organisation und Steuerung der Kanzleien sowie der zentrale Zugriff auf alle mandats- oder verfahrensrelevanten Dokumente und Informationen. Der wichtigste Erfolgsfaktor für STP: Die langfristige Zufriedenheit der Kunden.

In Sachen Kundenbeziehungen verlässt sich das 100-köpfige STP-Mitarbeiterteam auf die Unterstützung der CRM-Software CAS genesisWorld und auf den Webservice des Onlinebefragungsdienstleisters askallo. Die Schnittstelle zwischen dem festinstallierten CRM-System und der webbasierten Lösung macht es möglich, sowohl die gesamte Bandbreite an CRM-Funktionen zu nutzen als auch Online-Befragungen schnell und einfach durchzuführen.

### Auf allen Ebenen im Einsatz

CAS genesisWorld ist in der Geschäftsführung, in Vertrieb & Marketing sowie im Kundenservice im tagtäglichen Einsatz. Die Auswahl und Implementierung der Lösung verlief reibungslos. Seither ist CAS genesisWorld die zentrale Plattform für die gesamten kundenfokussierten Prozesse. Herzstück ist die "virtuelle" Kundenakte: Sie beinhaltet sämtliche Informationen rund um einen Kunden und wird von allen berechtigten STP-Mitarbeitern gemeinsam gepflegt. Die integrierten Groupware-Funktionen stehen dabei ganzheitlich für die Zusammenarbeit hilfreich zur Seite – angefangen bei der Terminkoordination mit dem Teamkalender über den Schriftverkehr und das Auftragswesen bis hin zu Dokumentationen.

### Pipeline-Management nach Maß

Mit der Einführung der CRM-Lösung wurde der Vertriebsprozess von STP in CAS genesisWorld abgebildet,



Branche

IT/Softwarehersteller

### Ziele/Anforderungen

- Zentraler Zugriff auf alle mandats- oder verfahrensrelevanten Dokumente und Informationen
- Termin- und Dokumentenmanagement
- Groupware-Funktionen für eine reibungslose Zusammenarbeit
- Abbildung der Vertriebsprozesse als Basis für alle Leadgenerierungs- und Vertriebsmaßnahmen
- Flexibilität zur Abbildung der internen Workflows
- Verzahnung von CRM und Befragungstool
- Detaillierte Auswertung und Analysen

### Nutzen und Vorteile

- Zentrale Plattform für die gesamten kundenfokussierten Prozesse
- Umfassende Kundenakten ermöglichen kompetente Beratung der Kunden
- Kunden- und Marktinformationen auf Knopfdruck
- Flexibles Workflowmanagement zur optimalen Bedienung der Kunden und Steuerung der Vertriebsprozesse
- Teilnahmequote an Umfragen vervierfacht

der die Basis für alle Leadgenerierungs- und Vertriebsmaßnahmen bildet. Der gesamte Prozess ist individuell an die Bedürfnisse des Unternehmens und den Besonderheiten der Zielmärkte angepasst. "CAS genesisWorld unterstützt uns während des kompletten Vertriebsprozesses, die Interessen unserer Kunden optimal zu bedienen und unsere Maßnahmen zu steuern", schildert Holger Marggraf, STP-Business Development Manager, die Wirkung in der Praxis.



Marktbesonderheiten werden berücksichtigt

Besonders überzeugt ist man bei STP von der Möglichkeit, mit CAS genesisWorld neue Workflows und Anforderungen stets optimal abzubilden. "Die Flexibilität der Lösung begeistert uns – im Handumdrehen können wir mit unseren internen Kräften komplexe Prozesse auf unsere Branchenbedürfnisse zuschneiden. Das bedeutet: wichtige Kunden- oder Marktinfos auf Knopfdruck." Auf Knopfdruck funktionieren nicht nur die Reportingtools von CAS genesisWorld – auch das Messen der Kundenzufriedenheit ist meist nur einen Mausklick entfernt.

« Die Flexibilität der Lösung begeistert uns – wichtige Kunden- oder Marktinfos auf Knopfdruck. »



Holger Marggraf,  
Business Development Manager

Response-Quote vervierfacht

Das Thema "Kundenzufriedenheit" ist als fester Wert in den STP-Unternehmenszielen verankert. Doch wie lässt sich dieser Wert repräsentativ und valide messen? Da die Response-Quote bei postalischen Umfragen im Allgemeinen gering ausfällt, versuchte es STP 2010 erstmals mit einer Online-Befragung. Die entsprechenden Adressen wurden dazu aus dem CAS genesisWorld-Adressbestand über eine Schnittstelle an den askallo Webservice übertragen.

## CAS genesisWorld

### Projektdaten

- Seit 2001 im Einsatz
- CAS genesisWorld an rund 100 Arbeitsplätzen
- Modul Mobile CRM for BlackBerry
- Seit 2010 kombinierter Einsatz von CAS genesisWorld und askallo Webservice

### Kunde

- STP Informationstechnologie AG, Karlsruhe
- [www.stp-online.de](http://www.stp-online.de)
- 1993 gegründet
- Rund 100 Mitarbeiter
- Einer der führenden Anbieter für Rechtsanwaltssoftware in Deutschland
- Weitere vier Tochtergesellschaften im Verbund der Unternehmensgruppe

### Projektpartner

- itdesign GmbH, Tübingen [www.itdesign.de](http://www.itdesign.de)

### CAS genesisWorld

- Professionelles Kundenmanagement
- Unterstützt interne Prozesse, steigert Effizienz
- Speziell für die Bedürfnisse des Mittelstands
- Flexibel, integrierbar und erweiterbar
- Über 200 CRM-Spezialisten unterstützen vor Ort
- Bei mehr als 10.300 Unternehmen erfolgreich im Einsatz

Die Mitarbeiter stellten den Fragebogen zusammen, die E-Mails wurden versendet und die Kunden öffneten den Teilnahmelink. Das Ergebnis war eindeutig: "Der Rücklauf vervierfachte sich", bringt es Marggraf auf den Punkt, "zudem reduzierten wir im Vergleich zu einer postalischen Kundenbefragung mit dieser Aktion deutlich unsere Kosten."

## In den Markt "hineinhören"

Neben anonymisierten Kundenzufriedenheitsumfragen realisieren Marggraf und seine Kollegen seither auch Marktanalysen. Für seinen Arbeitsbereich rund um das Business Development nutzt er CAS genesisWorld und askallo, um in den Markt hineinzuhören und das Potenzial einer Idee faktenbasiert zu überprüfen. "Die zahlreichen Frage-designs machen es leicht, schnell den passenden Fragebogen zu entwerfen." Hinzu kommt die Tatsache, die Befragung im eigenen Corporate Design zu versenden. "Umfrageteilnehmer, die bis zu einem gewissen Ultimatum nicht geantwortet haben, werden automatisch an die Teilnahme erinnert – das hilft!", schmunzelt Marggraf. Ad hoc wertet er die gesendeten Antworten im Handumdrehen mit askallo aus und bereitet nachfolgend die exakte Detailanalyse über die Schnittstelle automatisch in CAS genesisWorld vor.



Das sagen weitere Kunden:  
[www.cas-mittelstand.de/referenzen/kundenstimmen.html](http://www.cas-mittelstand.de/referenzen/kundenstimmen.html)

**Jetzt informieren**



Der wichtigste Erfolgsfaktor für STP: Die langfristige Zufriedenheit der Kunden.

## Fazit: Kombination schafft Kundenorientierung

Die bisherigen Erfahrungen mit dem Einsatz von CAS genesisWorld in Verbindung mit dem Web-Befragungstool askallo stimmen bei STP positiv für die Zukunft. "Durch das Zusammenspiel erreichen wir die größtmögliche Kundenorientierung. Und dank der weiteren Verzahnung wird der Dialog mit unseren Kunden und deren Feedback künftig noch stärker in den Mittelpunkt rücken", ist Holger Marggraf überzeugt. "Genau diese Kombination aus Benutzerfreundlichkeit und flexibler Prozess-Abbildung machen Kundenzufriedenheit schon heute auf Knopfdruck möglich."

Wir beraten Sie gerne zum Thema  
CRM in der Lebensmittel- und Konsumgüterindustrie.

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

