

Anwenderbericht

VON RUNDSTEDT

» Mithilfe von CAS Consulting gelingt es, unsere Kunden noch viel stärker in den Mittelpunkt zu stellen. «

Patrick Baur, Leiter Controlling

CAS Consulting
xRM und CRM für den Mittelstand



Beratung mit Erfolgsgarantie

Als eines der führenden Unternehmen in der Personalberatungsbranche setzt von Rundstedt auf einen übergreifenden Ansatz, der individuelle und nachhaltige Lösungen für Kunden und Klienten sicherstellt. Zu den Zielgruppen gehören branchenübergreifend Unternehmen mit Beratungsbedarf im gesamten Personalbereich, aber auch Fach- und Führungskräfte in beruflichen Veränderungsprozessen und einem aktiven Karrieremanagement. "Wir sind auf eine CRM-Software angewiesen, die uns positiv unterstützt, Kunden mit Respekt zu begegnen, durch sachliche und menschliche Kompetenz zu begleiten und – im Wettbewerb zu anderen Anbietern – individuell mit Erfolgsgarantie zu beraten", erklärt Patrick Baur, CRM-Verantwortlicher und Leiter Controlling, den Einsatz von CAS Consulting.



Das Ziel: Eine Lösung für alle Standorte

Zuvor war bereits eine CRM-Lösung auf Lotus Notes Basis im Einsatz. Allerdings entsprach diese in Performance und Funktionsumfang nicht mehr den Ansprüchen. Daher entschied sich die Geschäftsführung für einen kompletten Neuanfang. Ziel war es, mithilfe der neuen Software die Beratungsprozesse und Produkte übersichtlicher zu gestalten und doppelte Datenpflege zu vermeiden. Die neuen Prozesse sollten nicht nur in Vertrieb und Beratung, sondern auch im Veranstaltungsmanagement, Controlling,

VON RUNDSTEDT

Branche

Personalberatung

Ziele/Anforderungen

- Standortübergreifende Lösung
- Beratungsprozesse und Produkte übersichtlicher gestalten
- Doppelte Datenpflege vermeiden
- Zusammenführung sämtlicher Informationen aus Vertrieb, Beratung, Veranstaltungsmanagement, Controlling und Rechnungsstellung
- Freie Berater erhalten Zugriff auf freigegebene Daten
- Sicherer mobiler Zugriff auf relevante Daten

Nutzen und Vorteile

- Mehr Zeit für den Kunden durch Entlastung bei Routinearbeiten z. B. Dokumentation
- Standortungebundener sicherer Zugriff auf alle relevanten Daten
- Unverzügliche, umfassende Auskunft bei Anruf durch integrierte Telefoniefunktion
- Lückenloser Überblick bei komplexen Beratungsprojekten
- Strukturierte und stets nachvollziehbare Gesprächsvor- und Nachbereitung
- Neue Transparenz durch weltweiten Datenzugriff
- Dokumentation von Meilensteinen und Erfassung von Beratungsaufwänden
- Forecast und Reporting in wenigen Minuten

bei der Rechnungsstellung abteilungsübergreifend und an den fünfzehn Unternehmensstandorten sämtliche Informationen in einer Lösung zusammenführen. Sowie für die freien Berater relevante Teildaten.

Vorbildliche Einführung

In der werden seither alle Kundeninformationen gesammelt. Die sinnvolle Bündelung der Informationen basiert dabei auf einem einfachen Prinzip: Alles, was in CAS genesisWorld eingegeben wird, verknüpft sich automatisch in einer digitalen Kundenakte. Die Mitarbeiter greifen im Team auf Dokumente, Aufgaben und Projekte zu. Der Vorteil: Die vielfältigen Informationen bleiben nicht mehr in den Köpfen Einzelner – heute wird das Wissen geteilt. Mommert macht es am eigenen Beispiel deutlich: "Wenn bei mir ein Kunde anruft, der sich – aus welchen Gründen auch immer – in der Durchwahl vertippt hat, kann ich ihm Auskunft geben, weil ich in der digitalen Kundenakte sehe, wer sein Ansprechpartner ist. Außerdem habe ich die Möglichkeit, den Hintergrund seines Anliegens nachzuvollziehen." Über diese Kompetenz verfügen nicht nur die Vorstände, sondern über 100 Mitarbeiter des Unternehmens, die mit den Kunden in Kontakt stehen und CAS genesisWorld nutzen. Das intelligente Rechtesystem von CAS genesisWorld sorgt für die Wahrung des Datenschutzes.

» Mithilfe von CAS Consulting gelingt es, unsere Kunden noch viel stärker in den Mittelpunkt zu stellen. «



Patrick Baur, Leiter Controlling

Roll-Out mit eigener CRM-Roadshow

In Phase 4, der eigentlichen Einführung (Mai bis August 2011), wurden die individuellen Anforderungen und Prozesse vom zertifizierten CAS Gold Partner itdesign GmbH aus Tübingen in der Software umgesetzt. Die besondere Herausforderung bestand darin, zeitgleich an allen Standorten auf die neue Lösung umzustellen. Im Rahmen einer eigenen CRM-Roadshow unter dem Slogan "Beziehungen wachsen lassen", erlebten die Mitarbeiter ihr neues CRM "hautnah". In den Niederlassungen in Hamburg, Berlin, München, Stuttgart, Frankfurt am Main und in der Düsseldorfer Zentrale bekam Patrick Baur die Begeisterung live mit: "Durch die Roadshow haben wir aus unseren Mitarbeitern CRM-Fans der ersten Stunde gemacht und motiviert, die vielen Vorteile der neuen Software sofort zu nutzen."

CAS Consulting

Projektdaten

- CAS Consulting seit 2011 im Einsatz an 15 Standorten
- Einführung in 4 Phasen mit Roadshow, Schulungsfilmern, CRM Club und Webinaren
- Anbindung DATEV-Anwendung
- Integration von Inxmail
- Telefonieanbindung
- Reporting mit Crystal Reports
- Module: Marketing pro, Report, Form & Database Designer, Loadbalancing

Kunde

v. Rundstedt & Partner GmbH, Düsseldorf

www.rundstedt.de

- Seit fast 30 Jahren einer der führenden Experten für Talent- und Karriereberatung
- Zentrale in Düsseldorf, 14 Niederlassungen
- Länderübergreifende Beratung in 50 Ländern an 330 Standorten weltweit
- Insgesamt 300 Mitarbeiter

Projektpartner

- itdesign GmbH, Tübingen
- www.itdesign.de

CAS genesisWorld, CAS Consulting

- Professionelles Kundenmanagement
- Spezielle Branchenlösung zugeschnitten auf die Anforderungen von Unternehmensberatungen
- Projektmanagement mit Projektstruktur-, Projektcontrolling und Ressourcenplanung
- Mobiler Zugriff jederzeit und überall
- Vertriebsprozess mit Verkaufsmethode
- Sehr gutes Preis-Leistungs-Verhältnis
- Etabliertes, mehrfach ausgezeichnetes Produkt
- Über 200 CRM-Spezialisten unterstützen vor Ort
- Bei mehr als 10.300 Unternehmen erfolgreich im Einsatz

Unterstützt wurde die Einführung durch das Erstellen von 29 individuellen und exakt auf den Arbeitsprozess angepassten Schulungsfilmern, die nicht nur die Einführung sondern die langfristige Schulung von bestehenden und vor allem neuen Mitarbeitern sicherstellen. Darüber hinaus bot von Rundstedt im Rahmen von CRM Clubs und Einführungswebinaren, seinen Mitarbeitern erfolgreiche Plattformen, um Fragen in der täglichen Nutzung zu beantworten.

Neue Methoden und Prozesse

Seither assistiert CAS Consulting bei der täglichen Kundenpflege: angefangen bei scheinbar trivialen Dingen wie der Adressverwaltung, über die persönliche Kommunikation – etwa mithilfe einer integrierten Telefonie-Funktion, bis hin zur strukturierten Gesprächsvor- und nachbereitung. Der gesamte Vertriebsprozess wurde überarbeitet, vereinheitlicht und in der CRM-Lösung abgebildet. "Alle Berater und Kundenbetreuer erhalten von jedem Rechner der Welt alle relevanten Informationen zu ihren Kunden und Klienten", freut sich Baur über die neue Transparenz, "selbstverständlich unter Berücksichtigung aller nötigen Sicherheitsstandards." Im Rahmen der Beratung können Meilensteine dokumentiert und Beratungsaufwände erfasst werden – so ist es jederzeit möglich, auch in komplexeren Beratungsprojekten den Überblick zu behalten. Ausgehende Rechnungen werden ebenfalls in CAS genesisWorld erstellt.



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

Jetzt informieren



Durch ein einfaches Schnittstellenmanagement werden diese – ebenso wie andere relevante Informationen an Drittsysteme – wie z. B. die DATEV – weitergegeben.

Mächtiges Instrument für Datenanalyse

Die Mitarbeiter spüren die Entlastung an vielen Stellen, so zum Beispiel wenn sie Besuchsberichte schreiben, Prozesse dokumentieren oder neue Projekte anlegen. Der Forecast und das Reporting wurden wesentlich vereinfacht. "Das Erstellen von Analysen mit riesigen Excel-Tabellen hat früher mehrere Stunden oder sogar schon einmal ein Wochenende lang gedauert – heute geht das in drei Minuten. Ein mächtiges Instrument", resümiert der Unternehmenscontroller die analytischen Möglichkeiten der CRM-Lösung. Durch die CAS-Integration von Crystal Reports ist es sogar möglich, Berichte optisch ansprechend im System zur Verfügung zu stellen.

Wettbewerbsvorteil durch CRM

Technisch gesehen sucht das bei von Rundstedt ganzheitliche Kundenmanagement mit CAS Consulting in der Personalberaterbranche seinesgleichen. "Wir sind deutlich schneller geworden: Unsere Abläufe, Abstimmungen und unser gesamtes Wissen wächst unternehmensweit und kann gleichzeitig viel schneller abgerufen werden. Das merken auch unsere Kunden", darauf legt Patrick Baur Wert. "Mithilfe von CAS Consulting gelingt es, unsere Kunden und die gesamten Beziehungen noch viel stärker in den Mittelpunkt zu stellen."

Wir beraten Sie gerne zum Thema CRM in der Dienstleistungsbranche.

Telefon: +49 721 9638-188

E-Mail: CASgenesisWorld@cas.de

www.cas-mittelstand.de



CAS Software AG
CAS-Weg 1 - 5
76131 Karlsruhe

