



Anwenderbericht



RHEINGETRIEBE

**CAS** genesisWorld  
xRM und CRM für den Mittelstand



# CRM optimiert: Räder greifen ineinander

Die Rhein-Getriebe GmbH optimiert mit CAS genesisWorld ihr Kunden- und Projektmanagement. Im CRM haben die Mitarbeiter auch alle wichtigen Daten aus dem bestehenden ERP-System im Blick.

Präzision und kundenzentrierte Prozesse – diese beiden Faktoren sind für das 55-köpfige Unternehmen aus Meerbusch der Antrieb für jahrzehntelangen Erfolg, der sprichwörtlich ineinandergreift: Mit der Verzahnung von Schneckenwellen und Schneckenrädern produziert der Präzisions-Hersteller neben Sonderantrieben für den allgemeinen Maschinenbau im Schwerpunkt auch Antriebs-technik für MRT- und Röntengeräte, Textilmaschinen, Turmdrehkrane sowie Parkschraken und Toranlagen. Die vertriebliche Basis für die Produktion von rund 25.000 Antrieben jährlich baut auf dem Anspruch auf, die Anforderungen der Kunden genau zu kennen – deren individuelle Spezifikationen erfüllen.

## Kundenzentrierte Steuerungsmöglichkeiten

„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 im jeweiligen System hinterlegt. So wurden Daten im ERP Infor COM, im E-Mailprogramm und mit Microsoft-Excel, -Word, und -Access gepflegt.

Vertriebs- und Marketingexpertin Oeking beschäftigte sich gemeinsam mit der Geschäftsleitung und Kollegen aus der IT sowie anderen Bereichen intensiv mit dem Thema: Wie bekommen wir alle Vorgänge in den Blick? Wie können wir Daten vernetzen? Welche Software ist dazu notwendig? Auf drei Bereiche kam es dabei besonders an: Beschleunigte



## Branche

Produzierende Unternehmen

## Ziele/Anforderungen

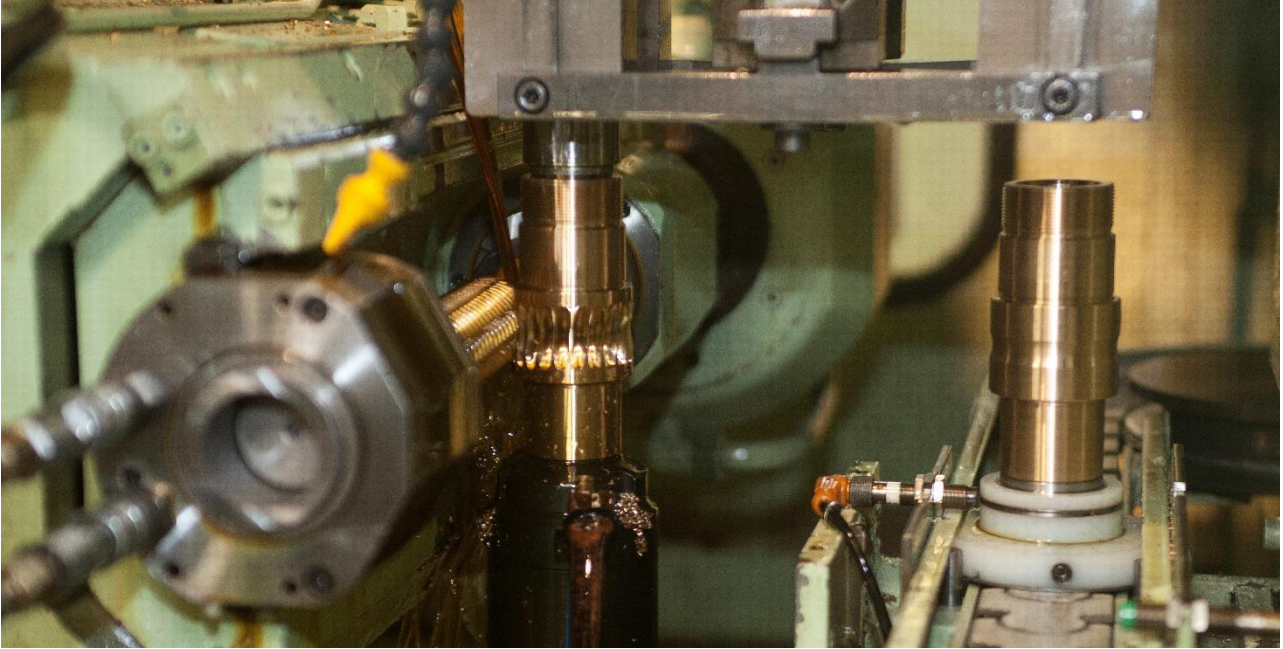
- Optimiertes Kunden- und Projektmanagement
- Auflösung von Insellösungen und dezentraler Datenhaltung – Daten vernetzen
- Erfassung/Steuerung von Neukundenanfragen
- Zuverlässige Stammdatenpflege
- Intelligente Vertriebsunterstützung
- Anbindung der ERP-Lösung

## Nutzen und Vorteile

- Professionelle Kunden- und Lieferantenpflege mit stets konsistenten Daten
- Gezielte Kundenansprache und besserer Kundenservice, da alle Kundeninformationen inkl. relevanter ERP-Daten schnell im Zugriff sind - dank zentraler Datenhaltung
- Lang andauernde Projekte gut steuern, Aufgaben delegieren und stets den Überblick behalten
- Zielgruppengenaue, mehrstufige Marketing-Aktionen durchführen, Verteiler für Kampagnen mit wenigen Mausklicks erstellen
- Effektive Reklamationsbearbeitung der Service-Mitarbeiter mit Ticketsystem und automatisierten Abläufen
- Einfache Bedienbarkeit und Übersichtlichkeit

Erfassung von Neukundenanfragen, zuverlässige Stammdatenpflege und intelligente Vertriebsunterstützung. Um dies zu erreichen, machte man sich auf die Suche nach einer passenden CRM-Lösung.





## Ein Muss: Verbindung von CRM und ERP

Vier Produkte kamen in die engere Auswahl. Die Entscheidung fiel auf CAS genesisWorld. Neben dem Preis-Leistungs-Verhältnis, einfacher Bedienbarkeit und Übersichtlichkeit war entscheidend, dass eine Integration mit dem bestehenden ERP Infor COM möglich war. Die aptus IT GmbH, die als CAS Partner die CRM-Lösung bei Rhein-Getriebe implementierte, sorgte für die technologische Umsetzung. "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", betont Oeking. „Bei anderen Lösungen sahen wir dies zum Teil nicht gewährleistet.“ Auch Microsoft Outlook wurde angebunden, sodass die Nutzer ihre Termine und E-Mails über die CRM-Lösung abrufen können.



» CAS genesisWorld unterstützt uns optimal bei unseren kundenzentrierten Prozessen und bei der Vernetzung unseres Unternehmenswissens. «

Evelyn Oeking, Marketing und Vertrieb

Seit November 2018 liefert die CRM-Lösung zentralen Zugriff auf vorhandene Informationen und detaillierte Stammdaten. Besonders die Kunden- und Lieferantendatenpflege ist seitdem einfacher. „Ich kann schnell und zielgruppengenau Verteiler für Kampagnen erstellen,

## CAS genesisWorld

### Projektdaten

- CAS genesisWorld Premium
- Schnittstelle zu ERP Infor COM

### Kunde

- Rhein-Getriebe GmbH, [www.rheingetriebe.com](http://www.rheingetriebe.com)
- Führender deutscher Hersteller von Sonderantrieben für Medizintechnik, Maschinen- und Anlagenbau sowie Verkehrswesen
- 1947 gegründet
- 55 Mitarbeiter

### Projektpartner

- aptus IT GmbH, [www.aptus.de](http://www.aptus.de)

### CAS genesisWorld

- Professionelles Kundenmanagement
- Unterstützt interne Prozesse, steigert Effizienz
- Speziell für die Bedürfnisse des Mittelstands
- Sehr gutes Preis-Leistungs-Verhältnis
- Flexibel, integrierbar und erweiterbar
- Etabliertes, mehrfach ausgezeichnetes Produkt
- Über 200 CRM-Spezialisten unterstützen vor Ort
- Bei mehr als 20.000 Unternehmen erfolgreich im Einsatz

Serien-E-Mails starten und Serienbriefe zum Druck ausgeben“, berichtet Evelyn Oeking. „Per Seriendruck mit Word und Excel ging das zwar auch – aber nicht so komfortabel.“ Die Mitarbeiter haben jetzt in ihrem persönlichen Cockpit Anfragen und Projekte im Blick und können unkomplizierter als bisher Neukontakte erfassen und Telefonate, E-Mails und Notizen in die Kundenhistorie einpflegen. Bei Reklamationen verfügen die Service-Mitarbeiter mit CAS genesisWorld nun über ein Ticketsystem für die Kundenkommunikation.



## Projekte zielsicher steuern

Bewährt hat sich die CRM-Lösung auch im Projektmanagement. „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. Jeder ist in den Verlauf eingebunden und hat Zugriff auf alle Informationen. Und wenn eine technische Frage geklärt werden muss, kann ich das dem zuständigen Kollegen als Aufgabe zuweisen.“



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

Jetzt informieren



Wir beraten Sie gerne zum Thema CRM bei produzierenden Unternehmen.

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

