

Referenzkunde



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



# Schlüsselement

# Beziehungsmanagement

Konsumenten umfassend zu informieren, zu beraten und bei der Durchsetzung ihrer Rechte zu unterstützen – das ist das oberste Ziel des Vereins für Konsumenteninformation (VKI). Bereits seit 1961 vertritt der VKI als gemeinnützige Verbraucherorganisation objektiv und unabhängig die Interessen von Konsumenten.

## Kundenbeziehungen als Kernelement

Die Arbeit des VKI reicht dabei von Tests und Berichten, über die Beratungs- und Klagstätigkeit bis hin zur Zusammenarbeit mit internationalen Verbraucher-Organisationen. Die telefonische, persönliche und online Verbraucherberatung stellen dabei einen wichtigen Tätigkeitsbereich dar. Insbesondere die vertrauensvolle Kundendatenverwaltung sowie die transparente Abbildung des Kundenberatungs-Prozesses sind hierbei elementar.

## Das Ziel: unabhängige, objektive und kompetente Beratung

Mit der Einführung von CAS genesisWorld nutzt der VKI eine zentrale Lösung für die Abbildung des Kundenbeziehungsmanagements: Von der Erfassung und Verwaltung sämtlicher Kundeninformationen, bis hin zur Steuerung der Beratungs-, Vertriebs- und Marketing-Prozesse.



„CAS genesisWorld bietet uns eine einfach bedienbare, effiziente Terminverwaltung und eine übersichtliche Aktenverwaltung. So können wir unseren Beratungskunden ein umfassendes Service bieten“, berichtet Mag. Maria Ecker, Bereichsleiterin der Abteilung Beratung.



Verein für Konsumenteninformation

Branche

Non-Profit-Organisation, Verein

Ziele/Anforderungen

- Zentrale Lösung zur Erfassung und Verwaltung sämtlicher Kundenbeziehungen
- Abbildung und Implementierung des Kundenberatungs-Prozesses
- Integration und Anbindung an die bestehende Systemlandschaft (CMS-System konsument.at, BMD, Hauptbuchhaltung)
- Ablöse des bestehenden CRM-Systems
- Abbildung der Arbeitsabläufe für die Terminverwaltung, Fallarbeit in der Beratung, Verwaltung der Kundenstammdaten, Marketing und Lizenz-Administration

Nutzen und Vorteile

- Zentrale Verwaltung aller relevanten Kundendaten inklusive Erfassung der Kundenkontakte
- Schneller und effizienter Abruf aller benötigten Kundeninformationen
- Bedienerfreundliche Benutzeroberfläche
- Hohe Anwenderzufriedenheit
- Vollständiges integriertes kaufmännisches Belegmanagement durch das Modul Sokrates.ERP
- Effektives und effizientes Zusammenspiel mit dem CMS-System von Konsument.at, BMD, Inxmail, MS Exchange Server und Active Directory
- Vielfältige Einsatzmöglichkeiten in unterschiedlichen Unternehmensbereichen wie in der Verbraucher-Beratung, EVZ (europäische Verbraucher-Beratung), Vertrieb und Marketing
- Flexible Erweiterbarkeit der Funktionalitäten und Ausrollung auf weitere Unternehmensbereiche



## Ganzheitliche Prozessabbildung im Fokus

Mit dem Modul Sokrates.ERP wurden zudem auf einfache und effektive Weise die wesentlichen kaufmännischen Prozesse des VKI direkt in CAS genesisWorld integriert. Wichtige Kernelemente sind hierbei die Abonnement-Verwaltung sowie das Belegmanagement, die zentral abgebildet und gesteuert werden.

## Auswertungen per Knopfdruck

Mittels umfangreichen Auswertungen werden die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen des VKI zudem effektiv im täglichen Arbeitsprozess unterstützt und das über unterschiedliche Kommunikationskanäle hinweg.

Im Rahmen des Beratungsprozesses können so beispielsweise statistische Auswertungen über persönlich durchgeführte Beratungen pro Monat, die Anzahl der Telefon-Beratungen oder auch der bearbeiteten Online-Anfragen zu verschiedenen Verbrauchertemen abgerufen werden.

Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen des VKI stehen somit ganzheitliche, tagesaktuelle Informationen zur Verfügung, die zur optimalen Betreuung der Klienten beitragen.

# CAS genesisWorld

## Projektdaten

- CAS genesisWorld Premium Edition
- Seit 2016 im Einsatz
- Module: Sokrates.ERP, Form & Database Designer, Survey, Report, ERP Connect, Duplicate Finder pro
- Rund 120 Mitarbeiter arbeiten mit CAS genesisWorld

## Kunde

- Verein für Konsumenteninformation
- [www.vki.at](http://www.vki.at)
- 1961 gegründet
- Der VKI ist eine gemeinnützige, nicht auf Gewinn ausgerichtete Verbraucherorganisation mit Sitz in Wien.

## Projektpartner

- SALDO EDV-Beratung GmbH, St. Pölten, AT
- [www.saldo.at](http://www.saldo.at)

## 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
- Bei mehr als 10.300 Unternehmen im Einsatz
- Über 200 CRM-Spezialisten unterstützen vor Ort

## Flexibilität und Erweiterbarkeit als Erfolgsfaktor

Neben der ganzheitlichen Integration der Geschäftsprozesse, waren die einfache, intuitive Benutzeroberfläche, die Flexibilität sowie Erweiterbarkeit, wesentliche Gründe für die Entscheidung für CAS genesisWorld im CRM-Auswahlprozess.

Durch die flexible Abbildung von vielfältigen Geschäftsbereichen sowie die effiziente Integration in die bestehende System-Landschaft (unter anderem die Anbindung an die Benutzerverwaltung von konsument.at) konnte SALDO als Implementierungspartner mit CAS genesisWorld schließlich die Entscheidung für sich gewinnen.

Durch die Aufgliederung des Projekts in unterschiedliche Projekt-Module sowie die enge Koordination und Abstimmung der Projektpartner konnte die Implementierung von CAS genesisWorld zügig umgesetzt werden.

## Weiterentwicklung im Fokus

Mit CAS genesisWorld und SALDO als Implementierungspartner die richtige Entscheidung getroffen zu haben, bestätigt die hohe Anwenderzufriedenheit seitens des VKI. Weitere Geschäftsbereiche sollen künftig ebenfalls mit CAS genesisWorld abgebildet werden.



» CAS genesisWorld bietet uns eine einfach bedienbare, effiziente Terminverwaltung und eine übersichtliche Aktenverwaltung. So können wir unseren Beratungskunden ein umfassendes Service bieten. «

Mag. Maria Ecker, Bereichsleitung Beratung

## Kontakt & Beratung



Wir beraten Sie gerne zum Thema CRM.

SALDO EDV-Beratung GmbH

Telefon: +43 2742 75110

E-Mail: [info@saldo.at](mailto:info@saldo.at)

[www.saldo.at](http://www.saldo.at)