

Referenzkunde

eworx | Data Center

INNOVATIV. PERSÖNLICH. FLEXIBEL. LÖSUNGSÜBERGREIFEND.  
ZUVERLÄSSIG.

CAS genesisWorld

CRM + AIA® für den Mittelstand





» Durch CAS genesisWorld und dem Modul Helpdesk werden meine Mitarbeiter und ich bei der Abwicklung von Service- und Supportanfragen optimal unterstützt. Im Handumdrehen werden Tickets im CRM-System erfasst und effizient bearbeitet. Durch die automatische Zuordnung bereits bei der Annahme der Helpdesk Servicefälle zu unseren Kunden sparen wir uns viel Zeit und manuellen Aufwand. CAS genesisWorld dient somit als zentrale Drehscheibe für unsere Kunden!" «

Philipp Brunner, Geschäftsführung



### Branche

Einzelhandel mit Datenverarbeitungsgeräten, peripheren Geräten und Software

### Ziele/Anforderungen

- Zentrale Lösung für die Pflege der Adressdatenbank
- Ticket-Management
- Stundenaufzeichnungen
- Zeiterfassungssystem
- Ersteinführung eines CRM-Systems

### Nutzen und Vorteile

- Einheitliche Wissensbasis aller Mitarbeiter mit 360°-Sicht
- Erfassung und Bearbeitung von Supportanfragen vom ersten Kontakt bis zur Problemlösung mit Terminierung, Zuweisung von Verantwortlichen, Prioritäten und Delegation mithilfe von Troubleshooting-Pools
- Abbildung komplexer und unternehmensweiter Workflows zur lückenlosen Ticketerfassung und -bearbeitung
- Zeiterfassung auf Kunden-, Projekt und Vorgangsebene



### Projektdaten

- CAS genesisWorld Platinum Lizenz

### Kunde

- eworx Data Center GmbH  
[www.eworx.at/datacenter](http://www.eworx.at/datacenter)
- Einzelhandel mit Hard- und Software, EDV-Dienstleistungen, Informationstechnik und Datensicherung. Weiters die Vermietung von Hardware und EDV-Anlagen
- 2008 gegründet
- 13 Mitarbeiter

### CAS genesisWorld

- Unternehmensweite kundenzentrierte Plattform unterstützt durch mitdenkenden Assistenten (AIA®)
- Professionelles Kundenmanagement optimiert interne Prozesse, steigert Effizienz
- Speziell für die Bedürfnisse des Mittelstands
- Mobile CRM-Lösungen im CAS SmartDesign® für Smartphones, Tablets und Browser
- Sichere Daten durch ausgereiftes, mehrstufiges Rechtssystem
- Etabliertes, mehrfach ausgezeichnetes Produkt
- Über 200 CRM-Spezialisten unterstützen vor Ort
- Bei mehr als 30.000 Unternehmen erfolgreich im Einsatz

## Kontakt und Beratung



Saldo EDV-Beratung GmbH  
3100 St. Pölten  
+43 2742 751 10 0  
[www.saldo.at](http://www.saldo.at)



**CAS Mittelstand**  
A SmartCompany of CAS Software AG

[www.cas-mittelstand.de](http://www.cas-mittelstand.de)