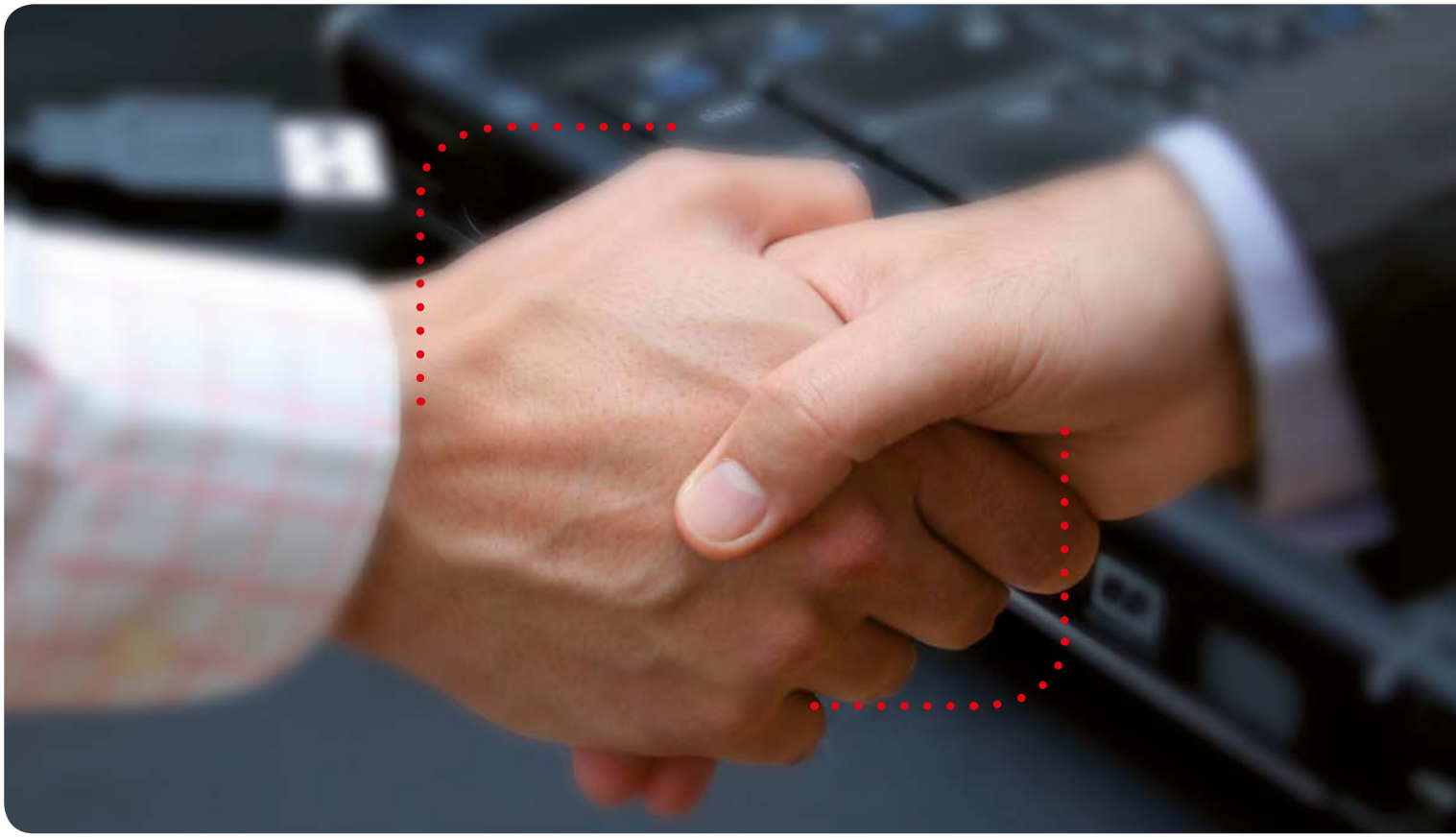
CAS Mittelstand
A SmartCompany of CAS Software AG



# CAS IT Services

CRM für die IT-Branche

# **Langfristiger** Erfolg mit exzellentem Kundenservice

Ob IT-Dienstleister oder Softwarehersteller: Wer seine Kunden begeistert, sichert langfristig seinen Unternehmenserfolg. Ein hervorragender Service, reibungslose Projektabwicklung und optimale Kundenbetreuung sind die Erfolgsfaktoren. Dies gelingt mit einer CRM-Lösung, die speziell auf diese Anforderungen abgestimmt ist und alle Mitarbeiter effektiv beim Kundenmanagement unterstützt. Das spart Zeit und Kosten und gibt Freiraum für das Wesentliche: eine ausgezeichnete Kundenbetreuung.

## Die Komplettlösung für die IT-Branche

Die Branchenlösung CAS IT Services ist speziell auf die Anforderungen von IT-Unternehmen zugeschnitten. Mit ausgereiften Funktionen unterstützt die Software abteilungsübergreifend die Mitarbeiter bei der Akquise, Kundenberatung, Projektierung und Support bis hin zur Software-Vermarktung. Die Basis: CAS genesisWorld, die mehrfach ausgezeichnete CRM-Lösung für den Mittelstand.

## Welche Ziele werden mit CAS IT Services erreicht?

**Stets über den Kunden informiert**

- Jederzeit Zugriff auf aktuelle Adressdaten
- Vollständige Kundenakte mit allen Details für eine 360° Rundumsicht
- Zielgruppengenaue Selektion und erfolgreiche Marketingkampagnen
- Verkaufschancen und Vertriebspotenziale konsequent nutzen

**Abteilungsübergreifende Zusammenarbeit**

- Einfache Terminkoordination und Aufgabenmanagement
- Einheitliche Korrespondenz und zentrale Dokumentenablage
- Schneller Überblick über alle wichtigen Informationen

**Projekte effizient planen, steuern und berechnen**

- Strukturierte Projektplanung und -steuerung
- Transparenz über aktuellen Projektstand
- Projektcontrolling mit Soll-Ist-Vergleichen

**Schnell und kompetent im Service**

- Unterstützung bei der Abwicklung von Serviceanfragen
- Übersichtliche Wartungsvertragsverwaltung und -abrechnung
- Entlastung der Hotline
- Volle Kostenkontrolle

## Ihr Kunde im Zentrum des Geschehens

CAS IT Services stellt Ihre Kunden in den Fokus. Alle Mitarbeiter haben stets die wichtigsten Informationen im Blick, um die Wünsche Ihrer Kunden schnell zu erkennen und wirtschaftlich zu erfüllen. Die Kundenakte liefert Ihnen einen 360° Rundumblick mit allen relevanten Details. Dabei unterstützt CAS IT Services die gesamte Kommunikation und Interaktion: Mit einzelnen Kunden, Zielgruppen oder Projektpartnern.

## Reibungslose Projekte und kompetenter Service

Dank CAS IT Services haben Sie Ihr Projektgeschäft im Griff: Von der professionellen Planung mit Ressourcen und Aufwänden über eine effiziente Abwicklung mit Zeit- und Kostenerfassung bis hin zum Controlling laufen Ihre Projekte rund. Beliebige Anfragen können mit CAS IT Services schnell und effizient erfasst, bearbeitet und systematisch weitergeleitet werden. Ihre Kunden fühlen sich ausgezeichnet betreut, vertrauen Ihren Leistungen und freuen sich über den professionellen Service. Durch strukturierte Abläufe im gesamten Unternehmen fühlen sich Ihre Mitarbeiter motiviert und arbeiten effizient.

## Mitten aus der Praxis: Know-how der CAS Software AG

Als IT-Unternehmen bringen wir unsere langjährige Erfahrung in den Bereichen Vertrieb, Projektgeschäft, Service und Marketing ein. Nicht zuletzt unser eigenes Streben nach exzellenter Kundenbetreuung ist die beste Grundlage dafür, Unternehmen aus der IT-Branche eine technologisch ausgereifte und funktional erstklassige CRM-Lösung anzubieten.

*„Mit CAS IT Services konnten wir unsere Serviceorientierung erhöhen, die Geschäftsprozesse verschlanken und somit Kosten sparen sowie unsere Wettbewerbsfähigkeit stärken.“*

Markus Hengstenberg,
Geschäftsführender Gesellschafter
und Mitbegründer der oraïse GmbH

## Welchen Nutzen bringt CAS IT Services?

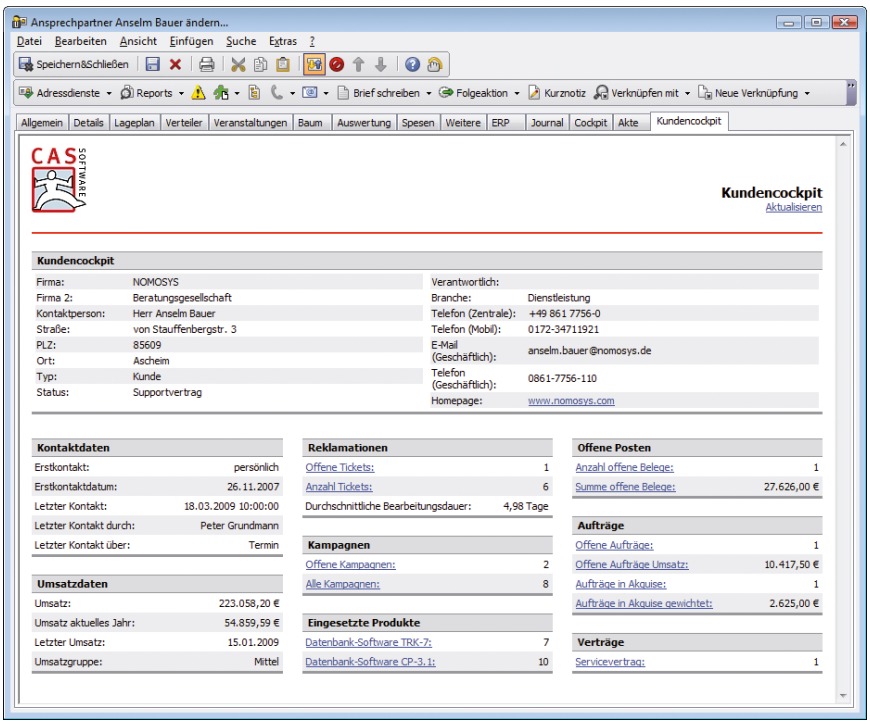
- Einfache und effiziente Prozesse
- Direkte Kommunikation und reibungslose Zusammenarbeit im Unternehmen
- Größeres Wissen und Transparenz durch zentralen Informationszugriff
- Gut informierte und motivierte Mitarbeiter
- Kompetenter und schneller Service
- Zufriedene und treue Kunden
- Effiziente Planung, Steuerung und Optimierung von Projekten
- Volle Kostenkontrolle
- Effektives, zielgerichtetes Marketing
- Strukturierter Vertrieb mit planbarem Umsatz
- Langfristiger Unternehmenserfolg

**Lernen Sie CAS IT Services im Detail kennen:**
Neue Maßstäbe in Kundenmanagement, Vertrieb und Marketing ➔

# **Kundenorientierung** im ganzen Unternehmen

## Adressverwaltung in neuer Qualität

Die Basis für eine erfolgreiche Kundenkommunikation: Ein stets aktueller Adressdatenbestand. CAS IT Services automatisiert Ihre Adresspflege. Mit Drag&Drop werden Adressen erfasst, per Knopfdruck auf Korrektheit und Dubletten überprüft, mit aktuellen Referenzdatenbanken abgeglichen und bei Bedarf durch Entscheiderdaten angereichert. Die Adressmaske passt sich inhaltlich und ergonomisch einfach und flexibel an Ihre individuellen Bedürfnisse an.




Kundencockpit – schneller Überblick über alle entscheidenden Informationen

## Kundenakte für eine 360° Rundumsicht

Das Herzstück für jeden Kundenkontakt: Mit der Kundenakte hat jeder Mitarbeiter sofort alle Informationen zum Kunden im Blick. Alle Termine, Aufgaben, Telefonnotizen, Serviceverträge, Produkteinsätze, Schriftverkehr, Verkaufschancen, Supportanfragen, Rechnungen und Projekte – eben sämtliche Informationen und Details, strukturiert und chronologisch sortiert.

## Teamwork für bessere Zusammenarbeit

Abteilungsübergreifende Teamarbeit: Mit CAS IT Services greifen alle Mitarbeiter auf einen zentralen Datenbestand zu. Das erleichtert sowohl die Terminkoordination, Aufgabenverwaltung, Dokumentenbearbeitung als auch die gemeinsame Projektarbeit und Lösung von Supportfällen. Mitarbeiter sind jederzeit bestens informiert, erteilen kompetente Auskünfte, treffen fundierte Entscheidungen und erleben so spürbare Erleichterung in ihrer täglichen Arbeit. Ihre Mitarbeiter haben Spaß bei der Arbeit und mehr Zeit für das Wesentliche – Ihre Kunden.

*„Der Einsatz von CAS IT Services in Vertrieb, Consulting und Support und die Anbindung an das ERP-System schaffen die Datenbasis für exakt auf die Kunden abgestimmte Betreuungskonzepte“ .*

Axel Zimmermann,
Geschäftsführer der Audicon GmbH

## Vertriebspotenziale und Verkaufschancen konsequent nutzen

Vertrieb aber richtig: CAS IT Services unterstützt Ihre Vertriebsmannschaft konsequent und steigert Ihren Vertriebserfolg. Verkaufschancen behalten Sie vom ersten Kontakt bis hin zum Abschluss im Blick, so geht keine Geschäftschance verloren. Der automatische Benachrichtigungs- und Aktionsdienst informiert rechtzeitig über unterschiedliche Ereignisse wie Geburtstage der Key Accounts, Terminänderungen oder Eskalationen. Forecasts und Reports über Umsatzpotenziale lassen sich auf Knopfdruck erstellen. Der gesamte Vertriebsprozess wird transparent, effizient und erfolgreich.

## Daten überall mobil im Zugriff

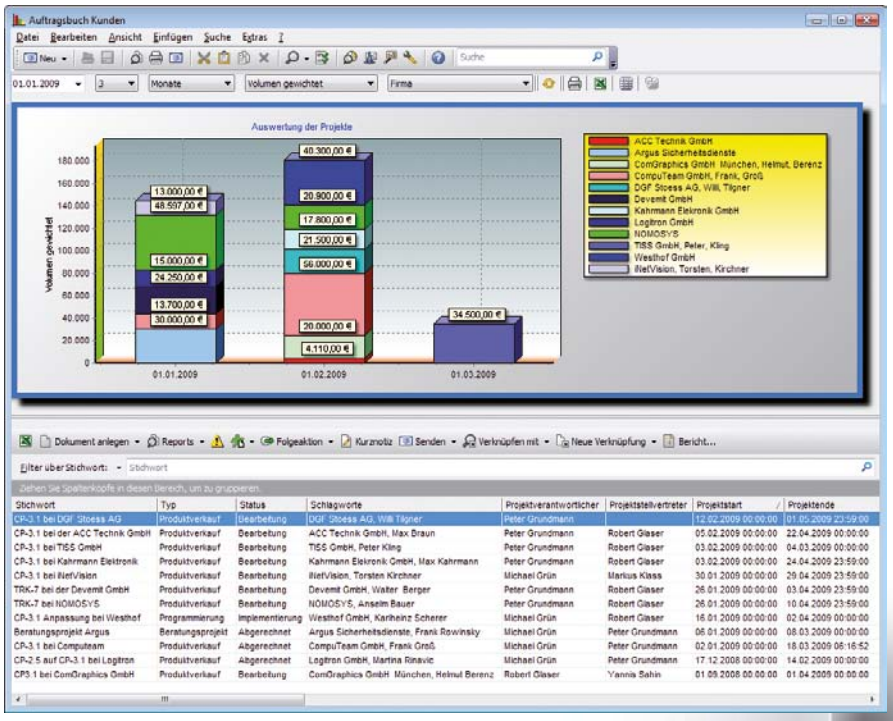
Stets Zugriff auf aktuelle Informationen: Ganz gleich, ob Ihr Unternehmen über mehrere Standorte verteilt ist, Mitarbeiter im Home Office arbeiten oder Ihre Vertriebsmannschaft mit dem Handy, Smartphone oder Notebook unterwegs ist. CAS IT Services sorgt für einen einfachen Zugriff auf stets aktuelle Daten: Per Replikation oder im Online-Zugriff via Internet. So sind Ihre Mitarbeiter jederzeit bestens informiert.

## Marketing-Kampagnen treffsicher durchführen

Punktlandung im Marketing: Mit CAS IT Services werden Kampagnen schnell geplant und zielgerichtet umgesetzt. Mit den ausgereiften Such- und Filterkriterien finden Sie z.B. alle aktuellen Servicevertragskunden und erkennen Cross-Selling-Potenziale für Ihre Marketingkampagnen. Beim Versand werden unterschiedliche Kommunikationskanäle je nach erlaubter und bevorzugter Kontaktarten berücksichtigt. Die Reaktionen Ihrer Kunden werden festgehalten, gewonnene Leads direkt an den Vertrieb weitergeleitet und Umsätze erfasst. Mit komfortablen Auswertungen sind Sie jederzeit über den aktuellen Stand informiert. Damit behalten Sie ganz einfach den Überblick über alle Marketing-Aktionen.

*„Mit der CRM-Lösung verfügen wir heute über eine transparente Verwaltung unserer zahlreichen Kundenprojekte. Das Projektmanagement wurde deutlich vereinfacht, was die Übersichtlichkeit verbessert und die internen Abläufe beschleunigt hat.“*

Manfred Handschuher,
Projektleiter Informationsmanagement der
Fujitsu Siemens Computers GmbH




Die Umsatzprognose und das Auftragsbuch liefern ein vollständiges Bild des zu erwartenden und tatsächlich erwirtschafteten Umsatzes.

**Kunden dauerhaft begeistern:**
Mit effektivem Projektmanagement und professionellem Service ➔

## CAS IT Services – passgenaue, flexible Komplettlösung

Egal wie groß Ihr IT-Unternehmen ist:
CAS IT Services passt von Anfang an und ist beliebig auf Arbeitsplatzebene erweiterbar – so haben Sie jederzeit die richtige Lösung für Ihr Unternehmen. CAS IT Services

- passt für jede Unternehmensgröße
- ist eine flexible Komplettlösung für den Sofortstart
- integriert Anwendungen unter einer Oberfläche
- erfüllt höchste Ansprüche an Datensicherheit

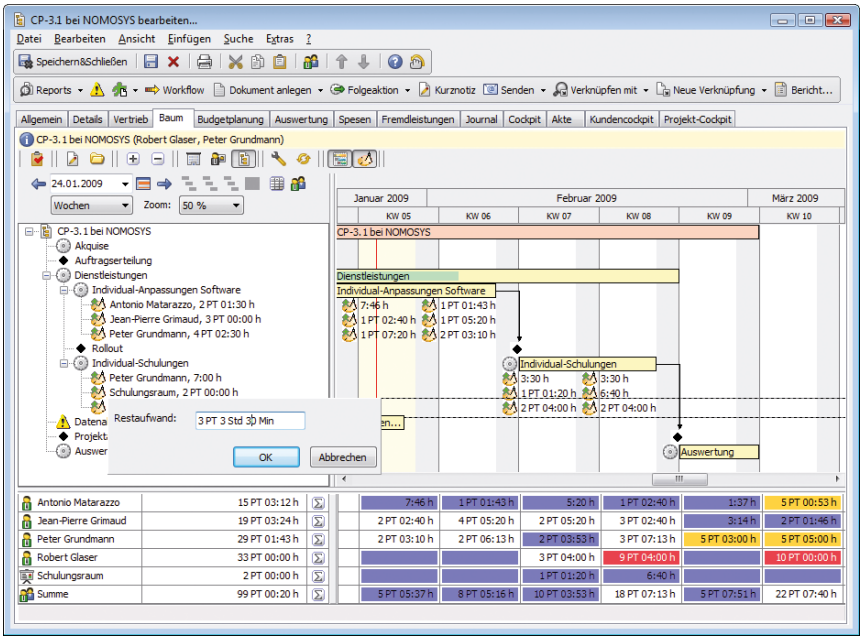
# **Reibungslose** Projekte und herausragender Service

## Projekte zielsicher steuern

Effektives Planungs- und Steuerungssystem: Mit CAS IT Services planen und strukturieren Sie Ihre Projekte zielsicher, beziehen Risiken, Phasen, Meilensteine und Ziele sowie Aufgaben, Ressourcen, Budgets, Kosten und Zeiten von Anfang an mit ein. Über den Projektstatus, Ad-hoc-Auswertungen und ein Frühwarnsystem halten Sie Ihre Projekte jederzeit auf Kurs.

## Ressourcen optimal nutzen

Aufgaben gezielt verteilen: Die Ressourcenplanung Ihres Projektteams erledigen Sie mit CAS IT Services mühelos. Projektaufwände werden mit Hilfe der Planungsansicht verteilt. In der grafischen Ansicht prüfen Sie die Auslastung Ihrer Mitarbeiter und vermeiden Terminkollisionen oder Engpässe. So planen Sie Ihre Ressourcen und steuern die Auslastung optimal.




Mit dem Projektplan können Meilensteine festgelegt und die Auslastung der Mitarbeiter jederzeit abgefragt werden

## Zeiterfassung und Aufwandsrückmeldung

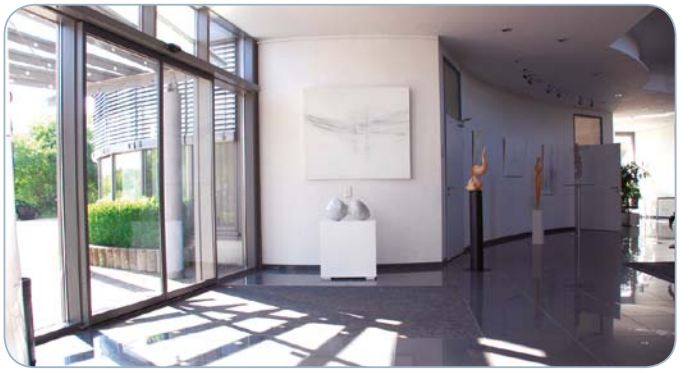
Projektcontrolling: Die Zuordnung von Arbeitszeiten auf Projekte ist der Ausgangspunkt für ein durchgängiges Projektcontrolling. CAS IT Services gewährleistet eine detaillierte Zeiterfassung – kunden- und projektbezogen – inklusive Restaufwänden und Bewertungen mit Stundensätzen. Selbst Budget, Material- und Fremdkosten werden einbezogen.

## Volle Kontrolle mit Auswertungen

Projekt-Cockpits liefern den Überblick: Auswertungen informieren Sie über den aktuellen Stand Ihrer Projekte, ganz nach Belieben über ein einzelnes Projekt oder für mehrere Projekte zusammen. Tagesaktuelle Statusberichte sind Grundlage für die Projektabrechnung, die bei ERP-Anbindung per Knopfdruck erfolgt. Ihr Projektmanagement wird überschaubar und effizient.

# **CAS Mittelstand** – marktführend mit über 25 Jahren CRM-Erfahrung

CAS IT Services ist ein Produkt der CAS Mittelstand, einer SmartCompany der CAS Software AG aus Karlsruhe, die mit über 200 zertifizierten Partnern führender CRM-Anbieter im deutschen Mittelstand ist. Das Produktportfolio umfasst CRM-Systeme und Branchenlösungen, mit denen Unternehmen, Dienstleister und Organisationen erfolgreiche und nachhaltige Kundenbeziehungen aufbauen, das interne Wissen besser nutzen und die Effizienz ihrer Mitarbeiter steigern.



## Schnell und kompetent im Service

Ein Lächeln hört der Kunde am Telefon: Dank CAS IT Services fällt es Ihren Servicemitarbeitern leicht, kompetent und schnell Auskünfte zu erteilen und freundlich mit Ihren Kunden umzugehen. Dabei unterstützt der Zugriff auf umfassende Kundeninformationen wie beispielsweise auf Serviceverträge und Produkteinsätze. Spezielle Vereinbarungen inklusive Service-Levels, Reaktionszeiten und einzelne Ansprechpartner hat der Servicemitarbeiter sofort im Blick, kann Anfragen effizient erfassen, bearbeiten und systematisch weiterleiten. Mit der integrierten Vertragsverwaltung ist sofort klar, welche Leistungen in welchem Umfang zu welchen Kosten enthalten sind.

## Helpdesk maximiert Effizienz

Serviceanfragen einfach und transparent organisiert: Ein System für Trouble-Tickets erfasst die Fehlermeldungen, regelt Übergaben und Zuständigkeiten, benachrichtigt den Vertrieb und ermöglicht dem Kunden eine Fehlerverfolgung via Internet. Die automatische Zeiterfassung der Bearbeitungsdauer und verwendeten Betriebsmittel gewährleisten volle Kostenkontrolle. Auswertungen für Bereiche oder einzelne Kunden liefert CAS IT Services auf Knopfdruck. So funktioniert Ihr Service professionell.

## Wissensdatenbank und Online-Support entlasten die Hotline

Erlangtes Wissen effizient nutzen: Alle erfolgreich bearbeiteten Service-Anfragen fließen in einer Wissensdatenbank zentral zusammen und können über ausgereifte Suchfunktionen schnell gefunden werden. Die FAQ-Datenbank speichert häufig gestellte Fragen und stellt diese in einem Web Client mit ergänzenden Informationen wie Schaubildern und illustrierten Anleitungen den Kunden zur Verfügung.

## Das bietet CAS IT Services Ihrem Unternehmen

- Zentrale, einheitliche Adressverwaltung mit Aktualitäts- und Dublettenprüfung
- Kundenmanagement mit Kundenakten und 360° Rundumsicht
- Selektionsmöglichkeiten und globale Suche über alle Daten
- Systematische Kundendialoge über Marketingkampagnen
- Konsequenter Vertriebsprozess mit Verkaufschancen
- Komfortable Telefon-Funktionen und einfache Korrespondenz mit zentralem Dokumentenmanagement
- Abteilungsübergreifendes Termin- und Ressourcenmanagement
- Umfangreiches Projektmanagement mit Frühwarnsystem und Ressourcenplanung
- Projektcontrolling mit standardisierten Projektberichten, Zeit- und Kostenerfassung
- Helpdesk mit System für Trouble-Tickets
- Verwaltung und Abrechnung von Service- und Wartungsverträgen
- Wissensdatenbank, FAQ und Online-Support
- Controlling und Berichtswesen zur besseren Steuerung des Supports

Weitere Informationen erhalten Sie unter www.cas-mittelstand.de/cas-IT-Services

Über 200.000 Anwender in 25 Ländern arbeiten täglich mit Produkten der CAS Software AG. Für seine innovative Produktpalette und sein Engagement im Mittelstand hat das Unternehmen mehrere Auszeichnungen erhalten u. a. als „Innovator des Jahres“ 2011 und 2006, als „Arbeitgeber des Jahres“ 2009 und als Träger des „Software Made in Germany“-Siegels.