



CAS Mittelstand

A Smart Company of CAS Software AG



CAS **genesisWorld**

Funktionsübersicht

Führendes CRM-System

Die führende CRM-Lösung im deutschen Mittelstand

CAS genesisWorld bietet eine ausgereifte Funktionsvielfalt, die durch Module, Anbindungen und Erweiterungen die spezifischen Anforderungen eines gesamten Unternehmens, einer Abteilung bis hin zum einzelnen Arbeitsplatz unterstützt. Aus zahlreichen Kundenprojekten entstanden Branchenlösungen, die schnell zum Unternehmenserfolg beitragen. Heute ist CAS genesisWorld die führende CRM-Lösung im deutschen Mittelstand. Alle Funktionen sind darauf ausgerichtet, erfolgreiche und nachhaltige Kundenbeziehungen aufzubauen. Wir befragen regelmäßig unsere Kunden und setzen deren Anforderungen und Wünsche in unseren

Produkten um. So erweitern wir Jahr für Jahr unsere CRM-Software, immer mit neusten Technologien und dem Ziel, die effizienteste und bedienungsfreundlichste Lösung zu bieten. Die Abbildung von gesetzlichen Vorgaben zum Datenschutz spielt hierbei ebenso eine wichtige Rolle, wie die Prozessunterstützung innerhalb eines Unternehmens.

CAS Mittelstand ist eine Smart Company der CAS Software AG aus Karlsruhe, des deutschen CRM-Marktführers für den Mittelstand. 200.000 Menschen arbeiten täglich mit den Lösungen des Software-Spezialisten aus Karlsruhe.



Mehr Kundenbindung und ertragreiche Folgegeschäfte

CAS genesisWorld unterstützt Ihr Kunden- und Informationsmanagement mit starken Funktionen. Die Standard Edition umfasst die unverzichtbaren Hilfsmittel für erfolgreiches CRM im Mittelstand. Die Premium Edition und die Suite geben den Unternehmen weitere Funktionen und Module passgenau an die Hand.

Im Folgenden sind die Funktionen von CAS genesisWorld thematisch gebündelt. Die der Premium Edition vorbehaltenen Funktionen haben wir für Sie mit **P** gekennzeichnet, die aus den ergänzenden Module mit **+**.

Premium Edition Suite
 + Modul Sales pro
 + Modul Marketing pro
 + Modul Report

Standard Edition Premium Edition
 + Premiumfunktionen
 + Modul Mobility
 + Mobile Apps

Standard Edition

Stellen Sie sich mit den Editionen und Modulen Ihre maßgeschneiderte CRM-Lösung zusammen. CAS Module, Erweiterungen, Partner- und Speziallösungen können bei allen Editionen zusätzlich erworben werden.

Funktionen für alle Unternehmensbereiche

Cockpits für individuelle Übersicht

Jeder Arbeitstag beginnt mit dem individuellen Cockpit, das sich beim Start von CAS genesisWorld öffnet. Jeder Mitarbeiter sieht eine individuelle Übersicht mit wichtigen Informationen: entgangene Anrufe, Termine, Geburtstage, laufende Projekte, neue Adressen, Verkaufschancen, Berichte, kürzlich geänderte Dokumente, Urlaube u.v.m. Der RSS-Feed „CAS CRM-News“ (www.cas.de/CASNews.xml) informiert regelmäßig über Produktneuigkeiten, Wissenswertes aus dem CRM-Markt, Tipps & Tricks, nützliche Anwendungsbeispiele, Termine und Referenzen.

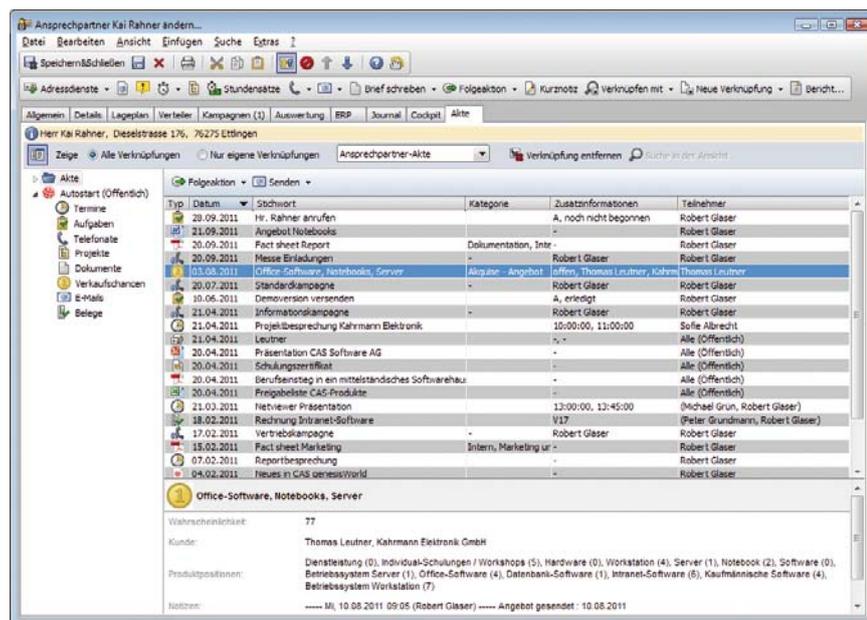


Das Cockpit von CAS genesisWorld zeigt wichtige Informationen auf einer Seite an – individuell für jeden Mitarbeiter.

Cockpits erfüllen viele Anforderungen. Das Unternehmens-Cockpit stellt gefilterte Informationen aus dem ganzen Datenbestand zusammen. So ist Ihre Führungsmannschaft jederzeit bestens informiert, z. B. über aktuelle Projekte, Verkaufszahlen und Aufgaben im Unternehmen.

Individuell können auch Kunden-, Projekt-, Vertriebs-, Marketing- oder Support-Cockpits eingerichtet werden. Jeder hat so alle für seinen Zweck wichtigen Informationen auf einen Blick. Dabei können nicht nur die Datensätze selbst

dargestellt werden, sondern auch deren Verknüpfungen. So zeigt ein Projekt-Cockpit den Termin „Meilenstein 1“ mit seinen verknüpften Aufgaben und Protokollen. Die aggregierte Ansicht in den Cockpits wertet Datensätze beispielsweise als Tabelle, Diagramm oder Ampel aus. An der Ampel kann der Projektstatus über die Farben sehr schnell abgelesen werden. Die Diagramme sind interaktiv: Mit einem Klick auf ein Segment werden in der darunter stehenden Liste die entsprechenden Daten angezeigt.



Kundenakte und Kompetenz

Die Kundenakte zeigt alle Daten zu einem Kontakt auf einen Blick: E-Mails, Termine und Aufgaben, Telefonnotizen, Dokumente, Verkaufschancen, Aufträge und Lieferscheine, die gesamte Korrespondenz sowie Projekte. Übersichtlich, strukturiert, chronologisch und unternehmensweit verfügbar informiert die Kundenakte alle Mitarbeiter über den Kunden. Kompetenz und Servicequalität steigen signifikant.

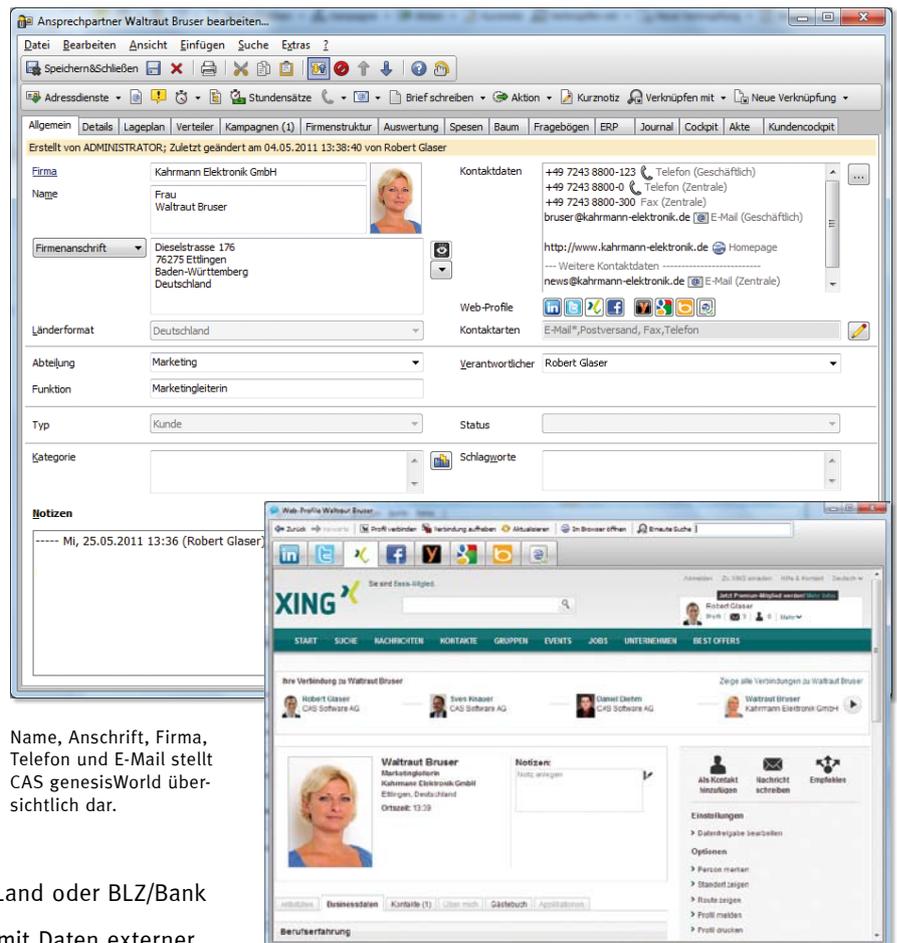
Die Kundenakte fasst alle Daten chronologisch zusammen.

Adressmanagement für höchste Datenqualität

CAS genesisWorld führt Adressen in einer zentralen Datenbank zusammen. Die Adressverwaltung unterscheidet bei Adressen zwischen Firma, Ansprechpartner und Einzelkontakt. Mit Unicode werden auch internationale Schriftzeichen in allen Datensätzen richtig angezeigt. Individuelle Kategorisierungen wie beispielsweise A-, B-, C-Kunde, Interessent, Partner oder Lieferant dienen der raschen Selektion für Verteiler. Mit der Funktion „Aktion, Datensatz ändern“ können Sie gleichzeitig mehrere Felder in selektierten Datensätzen ändern.

Weitere Funktionen für hohe Datenqualität:

- **Adress-Assistent** erfasst Adressen direkt aus E-Mail-Signaturen, Webseiten und weiteren Dokumenten
- **Konsistenzprüfung** überprüft, ob die eingegebenen Werte innerhalb einer Adresse zueinander passen, z. B. PLZ/Ort/Bundesland/Land oder BLZ/Bank
- **Adressabgleich und -anreicherung** mit Daten externer Adressanbieter wie bedirect oder YellowMap. Die Bearbeitung lässt sich in den Feldern „Geprüft am“ und „Geprüft durch“ dokumentieren
- **Abgleich von Privatkundenadressen** mit dem Telefonbuch der YellowMap AG ist kostenfrei
- **Adressverwaltung mit drei Optionen:** öffentlich (alle Benutzer haben Zugriff), benutzersensitiv (Zugriffsrechte und Benutzer werden über Teilnehmerauswahl eingestellt) und privat (Adresse ist nur für den Nutzer sichtbar, der die Einstellung vorgenommen hat)
- **Dublettenprüfung** beim Eingeben und Ändern von Adressen
- **Kostenfreie Schnittstelle zu OMIKRON Adress-Center** integriert die Dublettenprüfung der externen Software von OMIKRON und erweitert damit die Funktionen von CAS genesisWorld
- **Lageplan mit integriertem Anfahrtsrouting sowie HRS-Hotels** zeigt die Firmen-, Liefer- oder Privatanschrift in einer Karte an und plant Routen zu dieser Adresse. Darüber hinaus können auch alle Hotels angezeigt werden, mit denen der Hotel-Reservierungs-Dienst kooperiert. Der Clou: Preisnachlass bei Buchung über CAS genesisWorld möglich.



Name, Anschrift, Firma, Telefon und E-Mail stellt CAS genesisWorld übersichtlich dar.

Facebook, Xing, Twitter oder Blogs – ein Klick in CAS genesisWorld genügt, schon werden Informationen aus dem sozialen Netzwerk angezeigt.

Ergänzende Kontaktinformationen durch integriertes Social Media

Soziale Netzwerke wie Facebook, Xing, Twitter oder Blogs können in das Beziehungsmanagement mit einbezogen werden. Ein Klick genügt, schon werden Informationen aus dem sozialen Netzwerk angezeigt. Der Zugriff erfolgt in Echtzeit mit dem persönlichen Login, eine Datenspeicherung entfällt – so wird dem Datenschutz vollständig Rechnung getragen. Welche Anwender die Anbindung nutzen dürfen, wird auf Administrationsebene entschieden.



Clever planen mit Terminen, Kalendern und Vorgängen

Durch die einfache und durchdachte Terminverwaltung in CAS genesisWorld reduzieren alle Mitarbeiter ihre Zeit für die Terminorganisation auf ein Minimum. Beispielsweise sucht der Terminassistent freie Termine für einen oder mehrere Teilnehmer, berücksichtigt Zeit, Ort, Dauer, Ressourcen und weist auf Überschneidungen hin. Ist ein Termin gefunden, informiert CAS genesisWorld die eingeladenen oder eingetragenen Teilnehmer per E-Mail.

Weitere wichtige Funktionen:

- **Drag & Drop** ermöglicht einfaches Verschieben von Terminen direkt im Kalender
- **Alarmfunktion** erinnert rechtzeitig an wichtige Termine
- **Wiederholungs- und Gruppentermine** sind schnell und einfach im Kalender angelegt
- **Zugriffsrechte** auf Termine können individuell eingestellt werden
- **Vertrauliche Termine** sind ausschließlich für die Teilnehmer sichtbar
- **Teamkalender** zeigt Termine von mehreren Anwendern in einem Kalender
- **Ressourcen-Verwaltung:** Besprechungsräume, Beamer, Notebooks oder Firmenwagen werden mit in Termine eingetragen, mögliche Überschneidungen geprüft

⊕ Exchange connect

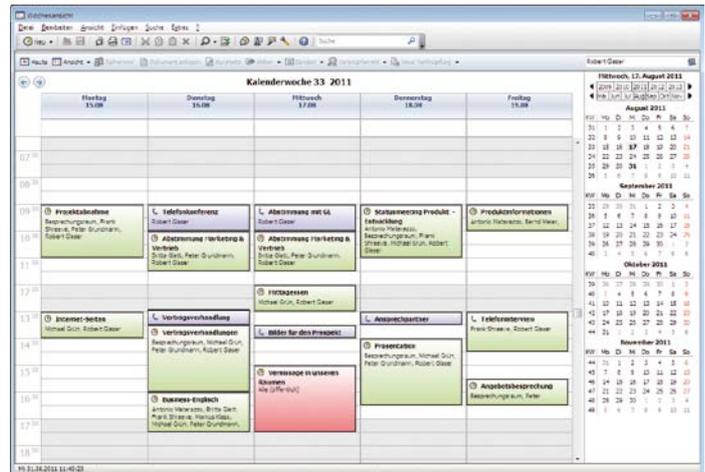
Das Modul gleicht Daten wie Aufgaben, Termine und Adressen zwischen CAS genesisWorld und Microsoft Exchange®/Microsoft Outlook® ab. So entsteht eine vollständige Kundenakte, auch wenn nicht an allen Arbeitsplätzen CAS genesisWorld installiert ist, sondern parallel mit Microsoft Outlook® gearbeitet wird.

Aufgaben und Wiedervorlagen für effiziente Workflows

CAS genesisWorld verwaltet u. a. Anforderungen, Reklamationen, Serviceanfragen, Urlaube, Fehlzeiten und Krankmeldungen. Die Aufgaben lassen sich als Wiedervorlagen mit Alarmierung und als Listen anlegen. Sie können priorisiert, delegiert, kategorisiert und auf einer Zeitachse angezeigt werden – gemeinsam mit Terminen, Vorgängen und Urlauben. Dabei stellt sich die Software auf den Arbeitsalltag des einzelnen Mitarbeiters ein.

Unternehmensweite Zusammenarbeit garantiert:

Starke Groupware-Funktionen sichern die reibungslose Zusammenarbeit aller Mitarbeiter. E-Mails, Adressen, Aufgaben/Wiedervorlagen und Kalender werden unternehmensweit gemeinsam genutzt.



Mit CAS genesisWorld sind auch große Meetings einfach organisiert. Teilnehmer, Räume und andere Ressourcen werden zum Termin hinzugefügt, Telefonate geplant, Überschneidungen sofort erkannt.

⊕ teamWorks – das Intranet, Extranet und Unternehmensportal

Ein Intranet, Extranet und Unternehmensportal wird mit dem Modul teamWorks schnell und einfach im Unternehmen eingeführt. Dabei koordiniert das Modul das komplette Informationsmanagement, indem es Wissen speichert, verteilt und für jeweilige Bereiche oder Mitarbeiter transparent zur Verfügung stellt.

Die persönliche Startseite in teamWorks zeigt beispielsweise aktuelle Unternehmensnachrichten, Termine und anstehende Aufgaben auf einen Blick. Auf "Schwarzen Brettern" oder im Diskussionsforum können sich Kollegen austauschen. Darüber hinaus werden mit dem Modul teamWorks Unternehmensabläufe über intelligente Workflows, Checklisten und Formulare standardisiert, wie z. B. die Urlaubsverwaltung.

Zu den Highlights von teamWorks gehört die Mitarbeiterliste. Sie gibt einen raschen Überblick über Kontaktdaten, Zuständigkeiten und Fähigkeiten, Telefonlisten, Geburtstage der Kollegen und wichtige Ansprechpartner. Selbstverständlich verwaltet teamWorks auch Termine und Aufgaben. Mit der integrierten Dokumentenlenkung ermöglicht teamWorks, Dokumente effizient zu erstellen, freizugeben und zu verteilen. So werden auf Knopfdruck Dokumente und Informationen aus dem CRM den Mitarbeitern im Intranet und engen Geschäftspartnern im Extranet bereitgestellt. Dabei verwaltet der Administrator einfach und zentral alle Benutzer, Ressourcen und legt deren Rechte fest.

Funktionen für das Marketing

Professionelle Such- und Filterfunktionen

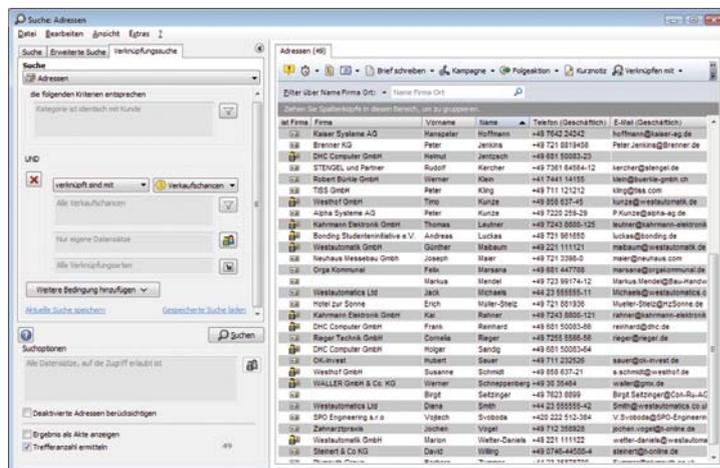
CAS genesisWorld liefert neben der spezifischen und globalen Suche eine phonetische Suche, die bei unterschiedlichen Schreibweisen von Adressen fündig wird. So wird Herr Meyer von der Firma Schmitt & Co. auch gefunden, wenn der Nutzer nach Maier von Schmidt & Co. sucht. Die umfassenden Such- und Filterfunktionen dienen dazu, Verteiler mit spezifischen Zielgruppen zusammenzustellen. Die Verknüpfungssuche **P** bezieht Verknüpfungen eines Datensatz-Typs in die Suche ein. So finden Nutzer beispielsweise Adressen der Kategorie „Kunde“, die mit einer Verkaufschance der letzten zwei Jahre verknüpft sind. Oder auch alle A-Kunden, die in diesem Jahr noch nicht besucht wurden. Die Abfrage jeder Verknüpfungssuche kann gespeichert werden.

erhöht die Relevanz der Botschaften für die Empfänger und sorgt für ein klares Bild der Zielgruppe. Berichte zu jedem Mailing können direkt in CAS genesisWorld auf Basis aktueller Inxmail-Daten erstellt und als PDF-Dokument gespeichert werden. Ein Register zeigt sofort, welche E-Mails ein Empfänger bereits erhalten hat. Die Anbindung an Inxmail ist kostenfrei, die Lizenzen für Inxmail sind separat zu erwerben.

+ Modul Marketing pro steuert mehrstufige Kampagnen

Mit dem Modul Marketing pro sind mehrstufige Kampagnen schnell geplant und umgesetzt. Der grafische Kampagnen-Designer sorgt von Anfang an für Übersicht und eine strukturierte Umsetzung: Adressen können per Drag & Drop oder über eine Schaltfläche schnell in einen Verteiler hinzugefügt oder abgezogen werden. Ein Register zeigt, welche Mailings ein Empfänger schon erhalten hat. Über die Vorschau werden die Inhalte angezeigt. Beim Versand werden erlaubte und bevorzugte Kontaktarten berücksichtigt: Adressen werden automatisch den entsprechenden Mailingkanälen (z. B. E-Mail, Postversand) zugeordnet, unter Berücksichtigung der Datenschutzvorgaben.

Das Modul Marketing pro erlaubt, die Kundenreaktionen direkt in der Adresse zu erfassen bzw. dort einzusehen. Dies ermöglicht das konsequente Nachfassen. Auswertungen für die Erfolgsmessung beziehen auch hinterlegte Marketingbudgets und die Kosten von Marketingaktionen ein.



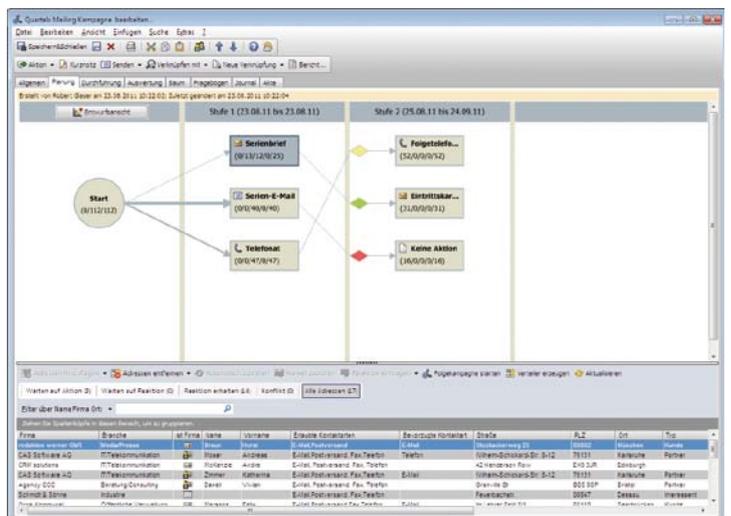
Die Verknüpfungssuche macht komplexe Abfragen möglich: Mit wenigen Einstellungen werden passenden Daten gefunden.

Kampagnenmanagement für zielgenaues Marketing

Mit CAS genesisWorld lassen sich spezifische Zielgruppen auf Basis der zentralen Adressdatenbank leicht zusammenstellen und je nach gewünschter Kontaktart per E-Mail, Brief, Fax oder Telefon ansprechen. Dafür stehen zahlreiche Vorlagen und der Kampagnenassistent für den personalisierten Serienversand bereit.

E-Mail-Marketing mit Inxmail ausbauen

Die Anbindung ermöglicht die Zusammenarbeit von CAS genesisWorld und Inxmail, einer leistungsstarken E-Mail-Marketing-Software. Die Besonderheit von Inxmail ist, dass Empfängerreaktionen ad-hoc gemessen und in Folgekampagnen berücksichtigt werden. Dieses als „Closed Loop Marketing“ bezeichnete Verfahren



Mit dem optionalen Modul Marketing pro können mehrstufige Kampagnen geplant, durchgeführt und Ergebnisse ausgewertet werden.

⊕ Mit Survey wissen, ob ihr Service ankommt

Wie bewerten Kunden ein abgeschlossenes Projekt? Wie zufrieden sind Nutzer mit einer Lösung oder Innovation? Mit dem Modul Survey lassen sich Fragebögen entwerfen, Antworten festhalten und mit anderen Datensätzen verknüpfen. Mitarbeiter in Support, Vertrieb und Marketing erfassen mit den Fragebögen Bewertungen von Schulungen, Kundenbeschwerden und vieles andere systematisch in CAS genesisWorld und werten die Ergebnisse aus.

Survey ist sowohl im Windows-Client als auch online verfügbar. Im Telesales unterstützt Survey beispielsweise bei der Qualifizierung der Kontakte. Beliebige gestaltbare Fragebögen dienen als Leitfaden für das Gespräch mit dem Interessenten. Wann wird eine Entscheidung fallen? Wie hoch ist das Budget? So fragen Survey-Anwender jede benötigte Information ab. Abgefragte Kontaktinformationen werden direkt aus dem Fragebogen in den Adressdatensatz übertragen, der dadurch automatisch aktualisiert wird. Durch zuvor festgelegte Kriterien lassen sich Interessenten leicht entsprechenden Produkten zuordnen und Potenziale identifizieren.

Der Online-Client bietet sich für Befragungen von Kunden nach ihrer Zufriedenheit mit Leistungen und Service an. So kann beispielsweise routinemäßig festgestellt werden, ob eine Lieferung den Kunden wie erwartet erreicht hat, wie

Mit dem optionalen Modul Survey lassen sich Fragebögen für beliebige Szenarien entwerfen, Antworten festhalten und danach auswerten.

dem Neukunden das erworbene Produkt gefällt oder wie der Kundenservice im Falle einer Hotline-Anfrage ankommt. Ein passender Fragebogen kann schnell erzeugt und per E-Mail an den Kunden versandt werden. Über einen Link in der E-Mail öffnet der Kunde den Fragebogen und kann unkompliziert Rückmeldung geben. Direkt nach dem Speichern der Antworten stehen diese in CAS genesisWorld zur weiteren Verarbeitung und detaillierten Auswertung zur Verfügung. Damit ist mühelos feststellbar, ob der geleistete Service beim Kunden ankommt oder Verbesserungen nötig sind.

Mit Kundenbefragungen über Online-Fragebogen können Unternehmen die Zufriedenheit von Kunden systematisch erfassen und optimieren.

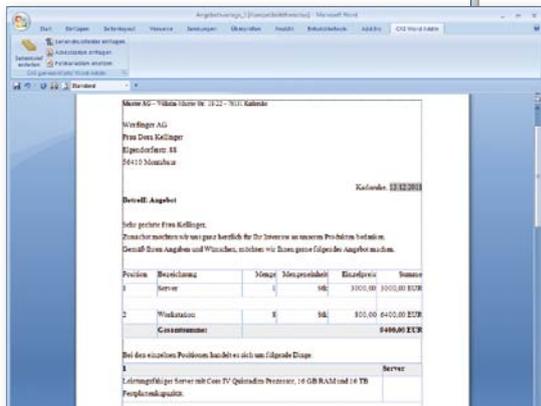
Kundenumfragen und Marktanalysen mit dem Modul Survey und askallo

Wer sich den Betrieb eines eigenen Webserver für Online-Umfragen sparen und anonymisierte Umfragen oder komplexe Kunden- oder Partnerbefragungen professionell durchführen möchte, kann auf die Infrastruktur des Befragungsdienstleisters askallo zugreifen. Aus CAS genesisWorld heraus werden die anzusprechenden Kontakte ermittelt und an askallo übergeben. Die weiteren Schritte der Umfrage, wie z. B. der Versand von Einladungsmails, werden im Online-Portal von askallo durchgeführt. Auf Wunsch sind auch automatisierte Erinnerungsmails an die Umfrageteilnehmer möglich. Die Ergebnisse der askallo-Umfrage lassen sich detailliert auswerten und in CAS genesisWorld für die weitere optimale Betreuung der Kunden nutzen.

Funktionen für den **Vertrieb**

Mit Dokumentenmanagement besser kommunizieren

Das Dokumentenmanagement beginnt mit standardisierten Vorlagen für Briefe, Faxen und E-Mails. Diese sparen im täglichen Schriftverkehr, aber auch beim Versand von personalisierten Serien-Briefen, -Faxen und -E-Mails viel Zeit. Die flexible Schnittstelle zu Microsoft Office®-Produkten ermöglicht, dass Dokumente direkt in Microsoft Office® verfasst oder geändert werden. Mit der Versionsverwaltung bleiben vorherige Fassungen erhalten. Per Drag & Drop können vorhandene externe Dateien einfach in CAS genesisWorld integriert werden. So stehen alle Dokumente zentral in CAS genesisWorld zur Verfügung. Mit der Volltextsuche findet sie jeder Anwender sofort. Durch Kategorien wie Angebot oder Protokoll sind Listenansichten bestimmter Dokumente rasch erstellt. Sämtliche Dokumente sind durch Zugriffsrechte gesichert.



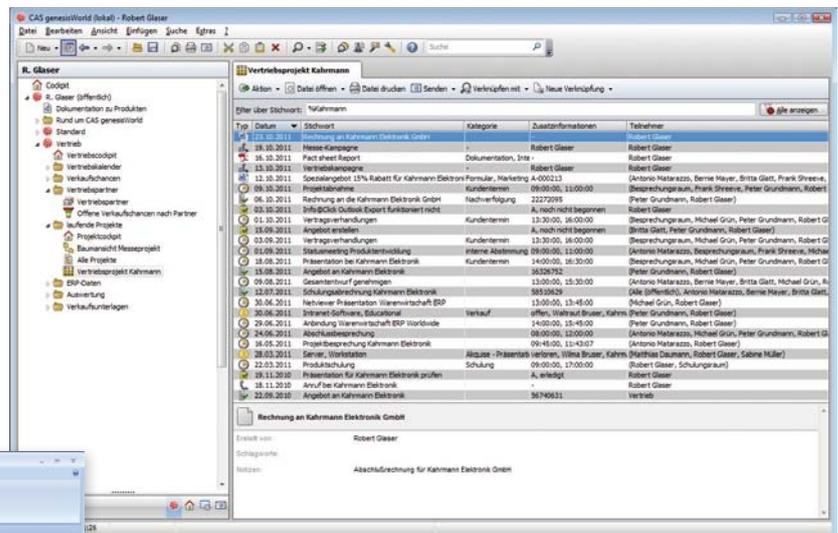
Dokumente für den Seriendruck sind mit Vorlagen schnell erstellt.

Telefonieanbindung schafft gute Kontakte

Die Telefonieanbindung stellt mit einem Klick die gewünschte Verbindung her. Eingehende Anrufe erkennt CAS genesisWorld, öffnet die entsprechende Kundenadresse oder eine Telefonnotiz, in der die Gesprächsinhalte festgehalten werden können. Die Telefonnotiz wird automatisch mit dem richtigen Adressdatensatz verknüpft. Nicht bekannte Anrufer können über einen externen Adressdienstleister überprüft werden. Listen mit verpassten Anrufen und Gesprächsprotokollen stellt CAS genesisWorld übersichtlich zusammen.

Effizienz und Planungssicherheit mit Verkaufschancen

Die Verkaufschance bildet den gesamten Vertriebsprozess ab. Von der Lead-Erfassung über die Angebotsphase und den Abschluss bis zum After Sales. Die Vertriebsmitarbeiter werden beispielsweise durch die „Nächste Aktivität“ unterstützt, die zeitnahe Aktionen anzeigt, sei es ein Telefonat, Termin oder Rückruf. Auswertungen der Verkaufschancen sind je nach Berechtigung möglich und lassen sich einfach z. B. nach Microsoft Excel® übertragen.



Dokumente werden über die Microsoft Office®-Anbindung z. B. mit Microsoft Word® erstellt und in CAS genesisWorld archiviert. Vorlagen, Drag & Drop sowie die globale Volltextsuche sparen viel Zeit.

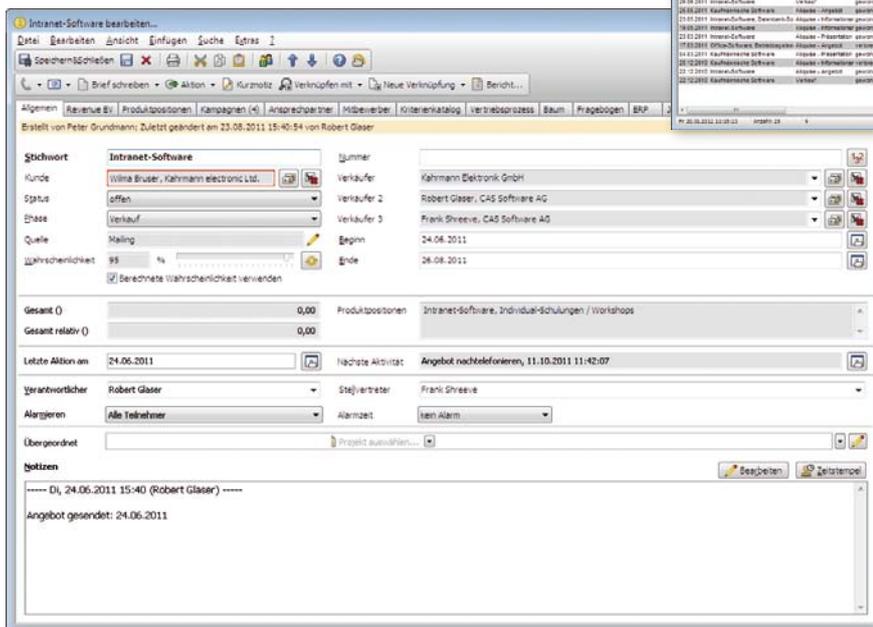
Mit den Verkaufschancen können auch Stärken-Schwächen-Analysen durchgeführt werden, um die profitabelsten Kunden und Interessenten zu lokalisieren und Umsatzvorhersagen zu präzisieren. Dazu können Produktpositionen gezielt verwaltet werden.

Aktionsdienst mit automatischen Benachrichtigungen

Der Benachrichtigungs- und Aktionsdienst automatisiert Standard-Abläufe. Er informiert beispielsweise den Vertriebsinnendienst, wenn der Außendienst eine Kundenakte ergänzt hat oder er versendet eine E-Mail zur Begrüßung, wenn ein Interessent zum Kunden wurde. Er macht auf anstehende Geburtstage aufmerksam und verschickt einen vordefinierten Geburtstagsgruß, überwacht Fristen, legt Termine, Telefonnotizen und Aufgaben an, wenn bestimmte Ereignisse wie „Rechnung stellen“ oder „Verkaufschance geändert“ eintreten. Ein Vertriebsmitarbeiter kann leicht festgelegte Benachrichtigungen abonnieren. Pflichtbenachrichtigungen und Benachrichtigungsregeln können zentral eingestellt werden.

⊕ Effizienter Vertrieb mit Sales pro

Das Modul Sales pro erweitert die Funktionen der Verkaufschance in CAS genesisWorld, so dass sich die Vertriebsstrukturen und -methoden mit eigenen Kriterienkatalogen, Vertriebsgebieten, Wettbewerber-Betrachtung, Produktkatalogen usw. hierarchisch abbilden lassen. Für Struktur sorgen Meilensteine und Aktivitäten, die frei definiert werden. Die Mitarbeiter finden und erstellen sämtliche Vertriebsdokumente in CAS genesisWorld: Angebote, Verträge und Rechnungen. Das Reporting basiert auf der gesamten Datenbasis: So werden die Verkaufswahrscheinlichkeit unter Einbeziehung aller Einflussfaktoren berechnet, Leads ausgewertet und Forecasts erstellt.



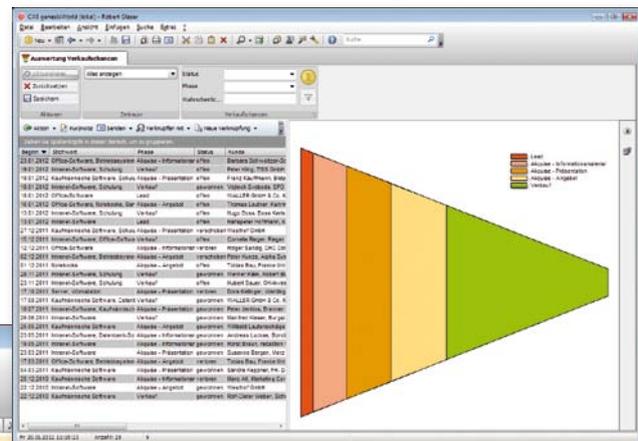
Mit der Verkaufschance lässt sich der Vertriebsprozess effizient steuern. Mitbewerber und Kriterienkataloge können dabei berücksichtigt werden.

Angebote direkt erstellen

Aus den Positionen der Verkaufschancen lassen sich mit Sales pro ⊕ automatisch Angebote erstellen. Mit Microsoft Word® und der passenden Vorlage wird die verknüpfte Adresse des Kunden ebenso eingetragen wie die einzelnen Positionen, deren Beschreibung und die Endsumme.

⊕ ERP connect integriert Warenwirtschaft

Mit dem Modul ERP connect und einer Schnittstelle zum jeweiligen ERP-System sind in der Kundenakte neben den CRM- auch die ERP-Informationen ersichtlich. Ganz ohne Applikationswechsel öffnet der Anwender Rechnungen, Lieferscheine oder Angebote direkt in CAS genesisWorld. Das System gleicht Adressen automatisch zwischen der CRM- und ERP-Anwendung ab. Ein einfach erstellter Produktkatalog mit Bildmaterial und Argumentationshilfen macht CAS genesisWorld zum zentralen System für den Vertrieb.



Interaktive Ansichten auf Verkaufschancen ermöglichen einen schnellen Überblick.

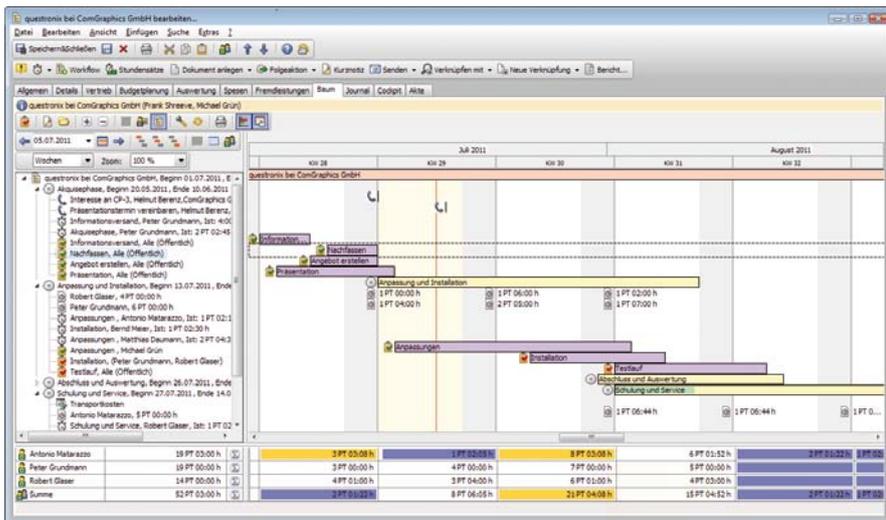
⊕ Merlin Sales konfiguriert passgenau Produkte

Das Modul Merlin Sales ergänzt CAS genesisWorld mit einem ausgereiften Produktkonfigurator und einem Angebotsgenerator. Ergebnis ist ein mittelstandsgerechtes Gesamtsystem, das die Basis für einen langfristig erfolgreichen Vertrieb legt. Merlin Sales umfasst die Phasen Produktfindung, Konfiguration, Preisfindung und Angebotserstellung. Die Produktvarianten werden über formale Regeln eindeutig beschrieben und technische Möglichkeiten hinterlegt. Anbieter variantenreicher Produkte können somit sicher gehen, dass vorgeschlagene Angebote technisch umsetzbar und Preise sowie Rabatte korrekt sind. Das Angebot auf Knopfdruck spart dem Vertrieb zusätzliche Zeit. Ergebnis sind fehlerfreie Angebote, die in CAS genesisWorld abgelegt und im weiteren Sales Prozess verwendet werden.

Funktionen für **Service und Projektmanagement**

Projektverwaltung mit Struktur und Transparenz

CAS genesisWorld bildet das komplette Projektmanagement ab: von der Akquise über die Termin- und Ressourcenplanung, das Reporting mit Berichten bis zum Controlling auf Basis unterschiedlicher Auswertungen. Mit der Teamplanungs-Ansicht, dem Gruppenkalender und dem Projektplan sind Auslastungen und Verfügbarkeit eingeplanter Ressourcen stets im Blick.



Projekte strukturiert planen und zielsicher abwickeln mit dem zusätzlich erhältlichen Modul Project.

⊕ Project sichert den Erfolg von Projekten ab

Das optionale Modul Project erweitert die Projektmanagement-Funktionen von CAS genesisWorld. Workflows werden mit Meilensteinen und Vorlagen für Projekte definiert. Mitarbeiter und Sach-Ressourcen bekommen Rollen zugewiesen. Beim Anlegen eines Projekts können mittels Prozessvorlagen die jeweils benötigten Bausteine und Rollen ausgewählt und dem zuständigen Mitarbeiter zugewiesen werden.

Für Übersicht sorgen die flexibel konfigurierbare Baumansicht mit integriertem Gantt-Diagramm und die Vorgänger-/Nachfolger-Abhängigkeiten. Umfangreiche Projektablaufe sowie die Auslastung und Verfügbarkeit eingeplanter Ressourcen werden so konsistent dargestellt. Auch Planungen aus Microsoft Project® und Open Workbench können eingebunden werden.

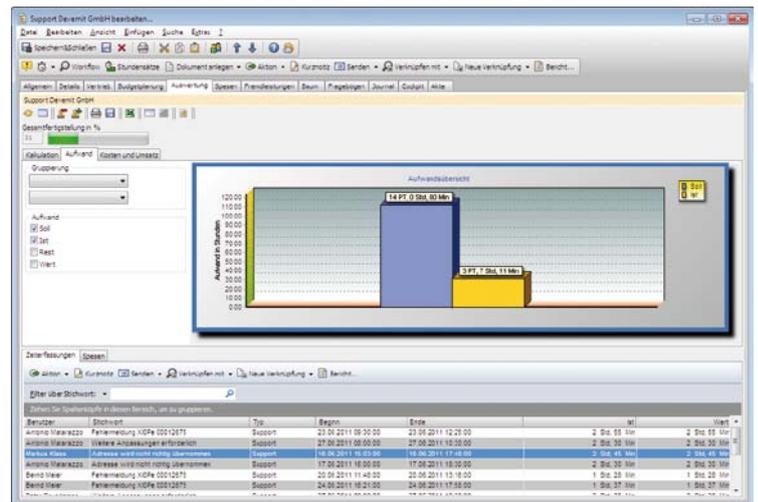
Ressourcen werden auf Vorgangsebene geplant und übersichtlich in einer Auslastungsansicht dargestellt. Zeiten, Spesen und Fremdleistungen werden erfasst und mit dem Budget abgeglichen.

Im CAS genesisWorld Produktkatalog können kundenindividuelle Preis- und Rabattlisten hinterlegt werden. Diese können bei individuellen Angeboten ebenso berücksichtigt werden, wie spezielle Tages- und Stundensätze für Dienstleistungen. Lückenloses Controlling, zeit- und kostenorientierte Projektbearbeitung, Opportunity Forecast mit Umsatz-Gewichtung und Budgetplanung nach Kostenstellen erweitern die Möglichkeiten. Auch das integrierte Eskalationsmanagement trägt dazu bei, Projekte erfolgreicher zu gestalten. Das Modul Project kann nur in Verbindung mit der Premium Edition von CAS genesisWorld eingesetzt werden.

⊕ Helpdesk für professionelles Servicemanagement

Mit dem Modul Helpdesk werden Supportanfragen effizient erfasst und bearbeitet. Die Mitarbeiter schließen Serviceverträge, erstellen Serviceaufträge, überblicken den Produkteinsatz und halten individuelle Vereinbarungen fest. Troubleshooting-Pools und -Übergaben werden ebenso unterstützt wie die regelgesteuerte interne und externe Benachrichtigung. Die automatische oder manuelle Zeiterfassung gewährleistet die volle Kontrolle über Serviceaufwände. Mit Auswertungen von Troubleshooting-Tickets pro Kunde wird der Leistungsanspruch einzelner Kunden dokumentiert und die Deckung der Servicekosten kann regelmäßig angepasst werden.

Für Arbeitserleichterung sorgen Ticket-Aktionen. Sie fassen einen oder mehrere Arbeitsschritte zu einem Workflow zusammen. Zeitnot, vergessene Einträge, unklare Prozesse oder zu lange Einarbeitungszeiten für neue Mitarbeiter gehören somit der Vergangenheit an. Von der Annahme neuer Tickets, über die interne Verteilung bis zum Abschluss sind alle Prozess-Schritte gemäß dem Helpdesk-Prozess als Aktion abbildbar. Einzelne Arbeitsschritte, wie beispielsweise die Aktualisierung von Feldwerten, die automatisierte Verfassung von Notizen für den Kunden oder die interne Dokumentation und/oder die interne und externe Benachrichtigung per E-Mail können mit einem Knopfdruck angestoßen werden. So können Anfragen im Support effizienter bearbeitet werden – Aufwand und Kosten sinken.



Kompetente Auskünfte und volle Kostenkontrolle im Service mit dem optionalen Modul Helpdesk.

Die bearbeiteten Troubleshooting-Tickets fließen in eine FAQ-Datenbank ein. Die FAQ-Dokumente stehen den Supportmitarbeitern zur Verfügung, die sie leicht durchsuchen können. Ausgewählte FAQ-Dokumente können in einem Online-Portal extern zur Verfügung gestellt werden. In diesem Helpdesk-Portal erhalten Kunden außerdem den besonderen Service: Sie können neue Supporttickets anlegen und sich über den Bearbeitungsstatus ihrer aktuellen Tickets informieren. Das Modul Helpdesk kann nur in Verbindung mit der Premium Edition von CAS genesisWorld eingesetzt werden.

⊕ Timeclient online für Spesenabrechnungen

Mit dem separat erhältlichen Modul Timeclient online erfasst der Außendienst Projekt- und Fahrtzeiten, Tagesspesen und Spesenbelege bequem über das Internet. Das elektronische Fahrtenbuch speichert Kilometerstände und unterscheidet zwischen Geschäfts- und Privatfahrten. Alle Daten werden direkt den zugehörigen Terminen, Vorgängen, Projekten und Kunden zugeordnet. Das Modul Timeclient online kann nur in Verbindung mit der Premium Edition von CAS genesisWorld eingesetzt werden.



Funktionen für **mobiles CRM**

Mobiles Arbeiten wird heute immer wichtiger – deshalb bietet die CAS Mittelstand für alle marktrelevanten Plattformen Lösungen an:

+ Mobile sync – Daten offline im Zugriff

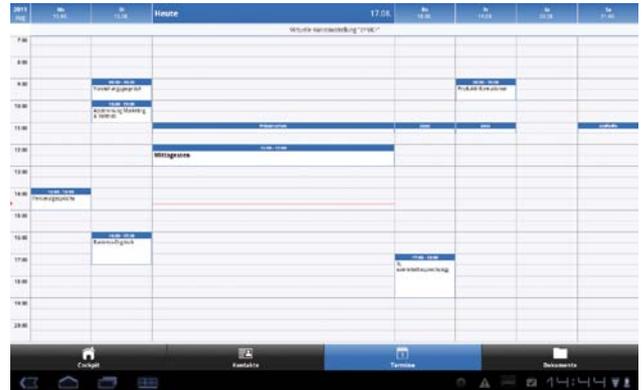
Ob iOS, Android, Windows Mobile/Windows Phone oder Symbian – mit Mobile sync stehen den Mitarbeitern wichtige CRM-Daten und Termine auf allen aktuellen Smartphones auch unterwegs und offline zur Verfügung. Durch den bidirektionalen Abgleich von Adressen, Aufgaben und Terminen können Änderungen sowohl mobil empfangen als auch von unterwegs eingepflegt werden. Darüber hinaus werden eingehende Anrufer auf dem mobilen Endgerät erkannt und angezeigt. Alle Benutzer sind somit jederzeit auf dem aktuellen Stand.

+ Mobile CRM for iPhone und + Mobile CRM for Android

Mobile CRM for iPhone und Mobile CRM for Android zeigen im Cockpit übersichtlich alle Termine des heutigen Tages sowie die verknüpften Adressen dieser Termine. Neue Adressen sind mit den Apps schnell erfasst – diverse Listen strukturieren den Adressbestand und zeigen beispielsweise wichtige A-Kunden oder Kollegen an. Alle Datensätze der Kundenakte werden chronologisch angezeigt. Der Zugriff erfolgt direkt und in Echtzeit und ermöglicht dem Anwender die 360°-Sicht auf den Kunden. Kalender von Kollegen oder Besprechungsräumen lassen sich einsehen, neue Termine schnell anlegen. Für die Routenplanung lässt sich der Anwender komfortabel eine Adresse in einer Karte anzeigen. Die Lösungen sind komfortabel per Touch bedienbar. In Kombination mit Mobile sync stehen die Daten damit on- und auch offline auf dem Smartphone zur Verfügung, so dass auch eingehende Anrufer sofort erkannt werden.

+ Mobile CRM for BlackBerry

Egal ob in der Zentrale, unterwegs oder im Home Office – eine kompetente und zielgerichtete Kundenbetreuung ist mit dem Modul Mobile CRM for BlackBerry an jedem Ort möglich. Mit dem optionalen Modul greifen Sie in Echtzeit von überall auf Ihre Daten und die am häufigsten genutzten Funktionen zu: Suche nach Adressen, Ansicht und



Mit Mobile CRM for Android lassen sich u. a. auch die Kalender von Kollegen oder Besprechungsräumen auf Smartphones und Tablet PCs einsehen, neue Termine schnell anlegen.

Pflege der jeweiligen Akte, Darstellung der Adressen in einer Karte, Kalender, Termine und Aufgaben, Verkaufschancen, Telefonate und entgangene Anrufe, E-Mails mit Archivierung sowie Projekte und deren Akte. Mit dem Export von Adressen, Terminen und Aufgaben auf das BlackBerry Smartphone stehen die CRM-Daten auch offline zur Verfügung.

+ Mobile access

Mit Mobile access können jederzeit und überall Adressen, Termine und Aufgaben aus CAS genesisWorld auf dem Smartphone abgerufen und bearbeitet werden. Der pfiffige kleine HTML-Client ist benutzerfreundlich und übersichtlich und bietet gleichzeitig leistungsstarke Funktionen. Auch eine Kundenakte oder Kalender von Kollegen können eingesehen werden. Die Datenpflege erfolgt einfach über Eingabefelder, schnelle Suchfunktionen liefern sofort die richtigen Informationen.



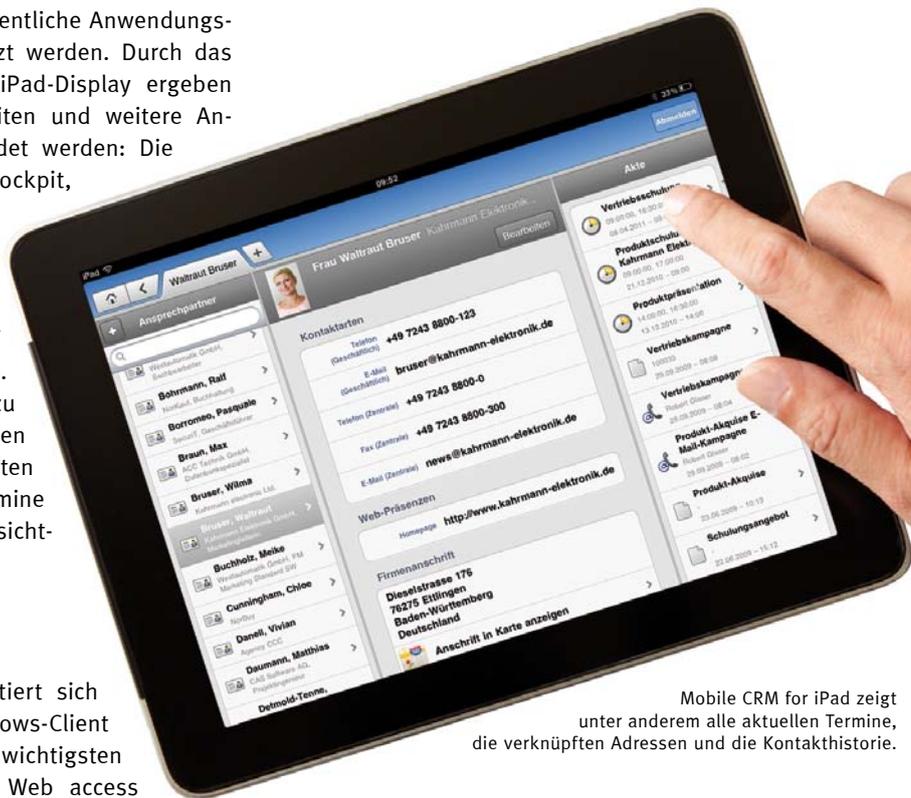
⊕ Smart access für Tablet-PCs und Browser

Smart access mit modernem, State-of-the-Art-Bedienkonzept bietet weitere Möglichkeiten: Sowohl per Maus als auch per Touch und Tastatur können Kontakte und Termine komfortabel bearbeitet werden. Lesender Zugriff auf die Kundenakte sowie die optimierte Darstellung von Dokumenten runden die Funktionen ab. Damit macht Smart access Kontaktmanagement besonders auf Tablet-PCs und im Browser attraktiv. In komplett neuem Design, mit einem anwendungsfreundlichen User-Interface und intuitivem Look & Feel ist dieser Client auf die Zukunft ausgerichtet.



⊕ Mobile CRM for iPad

Mit Mobile CRM for iPad können wesentliche Anwendungsfälle auch bequem vom iPad genutzt werden. Durch das im Vergleich zum iPhone größere iPad-Display ergeben sich bessere Darstellungsmöglichkeiten und weitere Anwendungsszenarien können abgebildet werden: Die App startet komfortabel mit dem Cockpit, das aktuelle Termine, die damit verknüpften Adressen sowie die dazugehörige Akte zeigt. Microsoft Office-Dokumente oder PDF-Dateien aus der Akte des Kunden können auf dem iPad mobil eingesehen werden. Per E-Mail kann sofort der Kontakt zu Kunden oder Kollegen aufgenommen werden. Kalender von ausgewählten Kollegen sind einsehbar und die Termine werden einzeln oder in einer übersichtlichen Wochenansicht angezeigt.



Mit Smart access, dem smarten Client für Browser und Tablet-PCs können auch Office Dokumente oder PDF-Dateien aus der Akte des Kunden mobil eingesehen werden.

⊕ Web access

Der Web-Client Web access präsentiert sich komfortabel mit den vom Windows-Client gewohnten Ansichten und den wichtigsten Funktionalitäten. Das Arbeiten mit Web access gelingt mühelos: Daten lassen sich lesen, bearbeiten oder neuanlegen. Verknüpfte Daten sind z. B. in der Kundenakte verfügbar. Verkaufschancen, Belege und Verteiler lassen sich genauso einfach bearbeiten, wie Serienbriefe

Mobile CRM for iPad zeigt unter anderem alle aktuellen Termine, die verknüpften Adressen und die Kontakthistorie.

und Serien-Mails erzeugt werden können. Im Archiv abgelegte Dokumente bearbeitet der Anwender direkt und auch der Navigator kann in Web access individuell angepasst werden.

Mobiles CRM – jederzeit und überall richtig informiert:

⊕ Modul Mobility

- Mobile sync
- Mobile access
- Smart access
- Web access
- Replikation

⊕ Mobile Apps

- Mobile CRM for iPad
- Mobile CRM for iPhone
- Mobile CRM for Android

Mobile CRM for BlackBerry

⊕ Replikation zum Datenabgleich

Mit der Replikation sind Ihre Daten an verschiedenen Standorten verfügbar. Im Handumdrehen können diese sowohl vollständig, z. B. zwischen Unternehmenszentrale und Niederlassung, als auch selektiv z. B. auf Notebooks abgeglichen werden. Hierbei werden auch die benutzerdefinierten Einstellungen mit übertragen. Mit der einfachen Fortschrittsanzeige kann die Replikation verfolgt werden. WebDAV erlaubt die Replikation direkt via Internet. Auch Softwareupdates werden im Replikationsverbund automatisch verteilt.

Funktionen für das Reporting

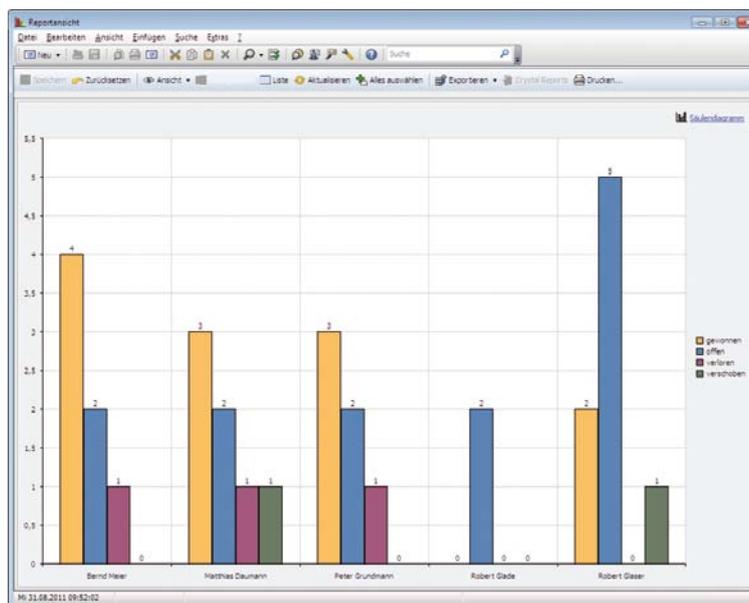
Auswertungen und Berichte schaffen Planungssicherheit

Berichte aller Art werden mit CAS genesisWorld auf Basis des gesamten Datenbestands leicht erstellt. Automatisch zusammengestellte und aktualisierte Berichte bringen den Anwender auf den richtigen Wissensstand. Jeder Bericht lässt sich mit einem Klick öffnen und bearbeiten. Für Übersicht sorgen die Anzeigeformate Tabelle, Grafik und Diagramm z. B. als Torte, Säulen oder Flächen. Neue Berichte sind mit den über 80 kontextabhängigen Vorlagen in CAS genesisWorld schnell erstellt: Von Verkaufschancen und zu erwartendem Umsatzpotenzial über Auswertungen von Kampagnen bis hin zu Aufgaben und Ressourcen. Mit der Vorschau können die Berichte überprüft und gegebenenfalls korrigiert werden. Smarte Unterstützung bietet der Zeitplan für Berichte, der die Auswertungen in vorgegebenen Zeitintervallen erstellt und über den Benachrichtigungs- und Aktionsdienst an ausgewählte Mitarbeiter versendet.

+ Business Intelligence Funktionen mit Report

Das Modul Report etabliert sich als Werkzeug für Business Intelligence. Flexible Filterfunktionen und Gruppierungen ermöglichen mehrdimensionale, hochkomplexe Auswertungen. Über das Drill Down erfolgt das Reporting bis hinunter auf Feldebene. Dabei können Sie verknüpfte Datensätze wie Spesen oder Zeiterfassung mit auswerten.

Die Anzeige einzelner Zahlenfelder, die Anzahl verknüpfter Datensätze sowie Gesamtmenge der Verknüpfungen erfolgen als Summe, Minimum, Maximum oder Durchschnitt. Diagramme berücksichtigen nur markierte Datensätze und auf Wunsch Verknüpfungen. Drag & Drop von



Verkaufschancen werden detailliert ausgewertet.

Feldern und Gruppen machen jede Auswertung interaktiv, Berechnungen auf Basis der vorhandenen Daten eröffnen neue Perspektiven: Wie hoch ist der Supportaufwand bei einem Kunden? Wie groß ist der Anteil eines Projekts am Gesamtumsatz eines Kunden? Welche Verkaufsregion bringt den größten Umsatz?

Eigene und voreingestellte Reportvorlagen ermöglichen Ad-hoc-Analysen. Die Ergebnisse stehen in den gängigen Formaten RTF, Microsoft Excel® und PDF bereit. Über den Export lassen sich die Daten in anderen Systemen wie Microsoft Access® oder Business Intelligence Tools weiter bearbeiten. Verwenden Sie z. B. den Crystal Reports Designer, um Auswertungen anzuzeigen, zu erweitern und anzupassen.

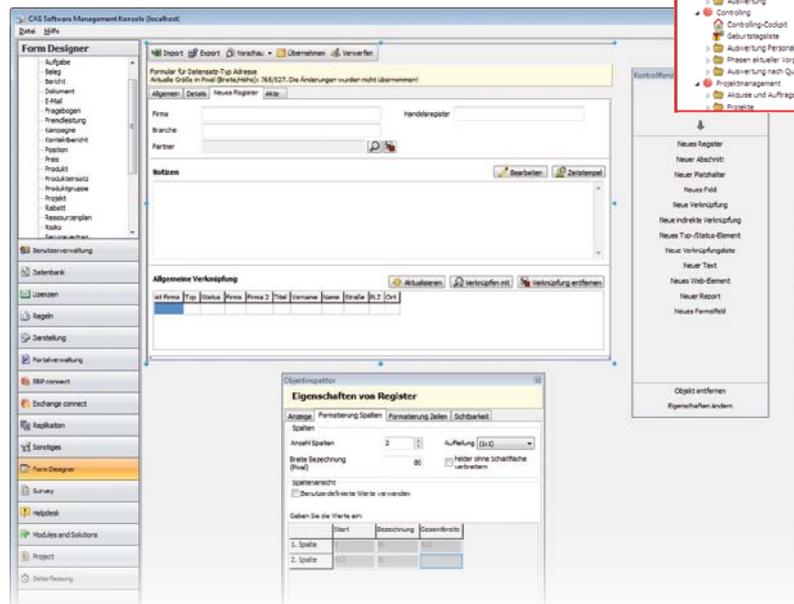


Flexibilität für Anwender und Administratoren

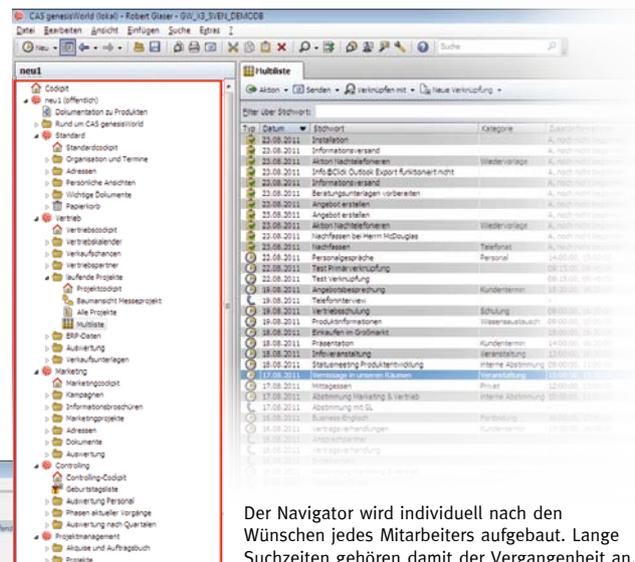
Jedes Unternehmen hat individuelle Arbeitsabläufe, Vorgehensweisen und Ziele. Das gilt auch für jeden einzelnen Mitarbeiter. Mit CAS genesisWorld muss sich niemand an neue, vorgegebene Abläufe anpassen, sondern CAS genesisWorld passt sich flexibel an Unternehmen und Mitarbeiter an.

Zentrale Vorgaben

Zentrale, unternehmensweite Vorgaben stellt der Administrator in der Management Konsole ein. Über die Konsole wird CAS genesisWorld einfach verwaltet. Der Administrator nimmt hier Einstellungen für die Rechte und die Oberflächen in CAS genesisWorld vor. Er legt fest, wer was sehen oder bearbeiten kann, wie die einzelnen Datensatzfenster aussehen sollen, welche Felder angezeigt werden, wer Daten im- und exportieren, wer Adressen anreichern oder Replikationen durchführen darf usw. Darüber hinaus können u. a. Prozesse gesteuert und der gesetzliche Datenschutz im Unternehmen verankert werden.



Der Administrator verfügt über passende Werkzeuge, um neue Felder in bestehenden Fenstern sowie komplette Datensatz-Typen mit Infrastruktur anzulegen.



Der Navigator wird individuell nach den Wünschen jedes Mitarbeiters aufgebaut. Lange Suchzeiten gehören damit der Vergangenheit an.

Der Administrator kann die Einstellungen für mehrere Benutzer gleichzeitig bearbeiten und neue Abonnenten u. a. für Regeln einfach per Mausklick hinzufügen. Diese werden dann z. B. bei bestimmten Adressänderungen benachrichtigt. Auf dieser Basis stellt der Administrator zentrale Vorgaben für komplette Teams rasch ein. Der Anwender wird an jedem PC, an dem er sich anmeldet, die gleichen Einstellungen vorfinden.



Neue Mitarbeiter schnell integriert

Einstellungen für einen Benutzer übernimmt CAS genesisWorld automatisch, wenn ein Benutzerkonto dupliziert wird. Benutzerkonten für neue Mitarbeiter sind so per Klick mit allen Rechten und Einstellungen angelegt.

Installation mit automatischer Software-Verteilung

CAS genesisWorld stellt sogenannte MSI-Pakete bereit, mit denen die Installation von CAS genesisWorld, Updates, Add-Ins und Module über die automatische Software-Verteilung ausgerollt werden.

+ Modul Form & Database Designer: Oberflächen einfach gestalten

Mit dem optionalen Modul Form & Database Designer werden Oberflächen von verschiedenen Datensatz-Typen individuell gestaltet und damit an die Unternehmenswünsche angepasst. Neue Felder können mit Auswahlhilfen und Feldvorgaben angelegt werden. Formelfelder berechnen wichtige Kennzahlen, Wahrheitswerte oder Texte und können Hintergrundfarben steuern, um wichtige Elemente/Ergebnisse hervorzuheben. Der Administrator legt fest, ob bei Firmen und Ansprechpartnern die Firmenakten, Ansprechpartner-Akten und Sammelakten bereit stehen sollen.

Flexibel auch in der Anschaffung

CAS genesisWorld bietet auch bei der Anschaffung die nötige Flexibilität: Neben dem Lizenzkauf bietet die CAS Mittelstand eine „Mittelstandsmiete“, bei der CAS genesisWorld gemietet und auf eigenen Rechnern im Unternehmen betrieben wird. Bezahlt werden lediglich die im Abrechnungsmonat tatsächlich genutzten Lizenzen. Der Wechsel mit allen Daten von Miete zu Kauf ist jederzeit möglich, was die CRM-Investition absichert.

Diese können je nach Definition auch Informationen aus verknüpften Datensätzen oder Daten aus dem Internet zeigen. Der Administrator kann bei bestimmten Feldern Hinweistexte anzeigen lassen, die Anwender informieren.

Zusätzlich bildet der Administrator die firmeneigene Datenstruktur mithilfe des Form & Database Designers ab. Er kann individuelle Datensatz-Typen anlegen, beispielsweise „Raumverwaltung“ mit den Feldern Raumnummer (Zahl), Anzahl der Sitzplätze (Zahl), Ausstattung (Text) usw. Mit dem Form & Database Designer können viele Dinge, die vermeintlich individuell programmiert werden müssen, ohne großen Aufwand vom Administrator umgesetzt werden. So sparen Sie Zeit und Geld bei der Umsetzung ihrer individuellen CRM-Anforderungen.

+ LDAP erlaubt den Zugriff auf CAS genesisWorld-Adressen

Der LDAP Server erlaubt den Zugriff auf Adressen in CAS genesisWorld über das Lightweight Directory Access Protocol (LDAP). Aus Programmen, die diesen Dienst unterstützen z. B. Microsoft Outlook® und Thunderbird, kann so in den CAS genesisWorld-Adressen gesucht werden. Diese lassen sich dann z. B. als E-Mail-Empfänger eintragen. Das CAS genesisWorld-Rechtesystem wird dabei berücksichtigt, d. h. dem Nutzer stehen nur die Adressen zur Verfügung, auf die er entsprechende Rechte hat. Somit integriert CAS genesisWorld auch externe E-Mail-Clients umfassend in die CRM-Lösung des Unternehmens.

+ Loadbalancing schafft Performance

Mit Loadbalancing haben Administratoren die Möglichkeit, die Anmeldungen von Clients automatisch auf verschiedene Applikationsserver zu verteilen. Dadurch können einzelne Applikationsserver für bestimmte Aufgaben wie z. B. die Replikation stärker genutzt werden. Die Lastverteilung wird im Server Manager eingestellt und lässt sich mit drei Kriterien steuern: Prozessorauslastung, Speicherauslastung und Anzahl der Client-Anmeldungen.

+ Data connect verbindet Applikationen

Das Modul Data connect erweitert die Leistungen von ERP connect. Mit ihm können alle Daten aus Drittanwendungen in CAS genesisWorld eingebunden und abgeglichen werden.

Internationaler Einsatz

Unicode und Länderformate

CAS genesisWorld ist ideal für den internationalen Einsatz. Mit Unicode werden auch Schriftzeichen wie chinesisch, griechisch oder kyrillisch in allen Datensatz-Typen richtig angezeigt. Zusätzlich werden die Adressen in den spezifischen Länderformaten dargestellt.

Die Mehrsprachigkeit setzt sich in den Eingabehilfen und im Navigator fort.

CAS genesisWorld ist erhältlich in den Sprachversionen:

- Deutsch
- Englisch
- Französisch
- Italienisch
- Niederländisch
- Spanisch
- Tschechisch
- Ungarisch
- Rumänisch
- Türkisch

⊕ Timezone für weltweite Geschäftsbeziehungen

Im internationalen Einsatz der CAS Produkte sollen Anwender über unterschiedliche Zeitzonen hinweg zusammenarbeiten können. Wichtig hierbei: die korrekte Darstellung von zeitzonen-sensiblen Aktivitäten wie Termine, Aufgaben, Urlaube und Telefonate. Diese werden in der Tages- und Wochenansicht der verwendeten Zeitzone angezeigt.



Module für CAS genesisWorld im Überblick

teamWorks für unternehmensweite Zusammenarbeit Seite 5	Project für methodisches Projektmanagement Seite 10	Report für strukturierte Berichte und ad-hoc-Auswertungen Seite 14
Exchange connect, ERP connect und Data connect für umfangreiche Anbindungen 5, 9, 16	Helpdesk für professionelles Servicemanagement 11	Form & Database Designer für die Oberflächengestaltung 16
Marketing pro für komplettes Kampagnenmanagement 6	Timeclient online für die Zeit- und Spesenerfassung 11	LDAP Server für übergreifendes Adressmanagement 16
Survey für Befragungen und Umfragen, online und offline 7	Mobility Datenreplikation, Web access, Mobile access, Mobile sync, Smart access 12, 13	Loadbalancing für hohe Performance 16
Sales pro für erfolgreiche Vertriebsabläufe 9	Mobile Apps Mobile CRM for iPad, Mobile CRM for iPhone, Mobile CRM for Android 12, 13	Data connect verbindet Applikationen 16
Merlin Sales für Produktkonfiguration und Angebotserstellung 9	Mobile CRM for BlackBerry für mobile Daten auf dem BlackBerry 12	Timezone für weltweite Geschäftsbeziehungen 17

Verschiedene Module für CAS genesisWorld lassen sich optional an einzelnen Arbeitsplätzen oder in Arbeitsgruppen in nahezu beliebiger Kombination einsetzen.

Branchenlösungen und Anbindungen

CAS genesisWorld schlägt Brücken

Standardmäßig integriert CAS genesisWorld Daten des Microsoft Office® Pakets, aus Microsoft Outlook®, zahlreichen ERP-Systemen und anderen Anwendungen. CAS genesisWorld bildet die zentrale Arbeitsumgebung, die alle Informationen für den Anwender unter einer Oberfläche zusammenfasst. Viele praxisgerechte Anbindungen und Zusatzlösungen vereinfachen die Arbeit im Mittelstand. Ständig werden neue Erweiterungen und Lösungen entwickelt – auch für individuelle Ansprüche. Daraus entstanden Lösungen für zahlreiche Branchen. Eine detaillierte Zusammenfassung und Beschreibung von über 50 zertifizierten Lösungen/Anbindungen finden Sie unter www.cas-mittelstand.de im Bereich Produkte.

Speziellösungen auf Basis von CAS genesisWorld sind verfügbar für die Branchen:

- Automobil
- Banken
- Forschung
- Hochschulen
- Industrie
- Ingenieure
- IT-Dienstleistung
- Schulen
- Tourismus
- Unternehmensberatung
- Verband
- Versicherung

Mehr Informationen zu unseren Branchenlösungen finden Sie auf unseren Webseiten.



Die Logos sind eingetragene Warenzeichen der jeweiligen Hersteller.



Auszug der umfassenden Lösungswelt rund um CAS genesisWorld.

CAS genesisWorld auf einen Blick

Funktion	Kurzbeschreibung
Funktionen für alle Unternehmensbereiche	
Cockpit	Unternehmens-, Kunden-, Vertriebs- und Projekt-Cockpits mit allen wichtigen Informationen aus dem Datenbestand und interaktiven Bausteinen, die vom Administrator zentral vorgegeben werden können. Gezielte Zusammenfassung von verknüpften Daten, übersichtliche Darstellung als Tabelle, Diagramm, Ampel u.v.m.
RSS-Feed CAS CRM-News	Informiert regelmäßig über Produktneugigkeiten, Wissenswertes aus dem CRM-Markt, Tipps & Tricks, nützliche Anwendungsbeispiele, Termine und Referenzen: www.cas.de/CASNews.xml
Adressmanagement	Zentrales Adressmanagement mit individuellen Zusatzfeldern, Eingabehilfen, Verteilerlisten, Ansprechpartnerverwaltung mit der Möglichkeit, Bilder einzupflegen. Such- und Filterkriterien. Öffentliche, nutzersensitive und private Adressen. Einfacher Export von Daten nach Microsoft Excel®. Im- und Export im vCard-Format. Länderformate, Lageplan mit Hotels in der Nähe
Kundenakten	Chronologische Kundenakte mit allen Aktivitäten, Dokumenten, Korrespondenz, Projekten, Verkaufschancen und Warenwirtschaftsbelegen (ERP-Daten)
Datenschutz	Ausgereifte Sicherheitsmechanismen mit Rechten für den Im- und Export von Daten (auch als vCards), Vorgaben für Copy & Paste ebenso wie für Drag & Drop, für Serienbriefe, den Etiketten- und Listendruck sowie für Berichte
Kategorien	Individuelle Kategorien wie A-, B-, C-Kunde, Lieferant, Kooperation, u.v.m. für Adressen und andere Datensatz-Typen
Adress-Assistent	Intelligente Unterstützung bei der Adresserfassung. Automatische Übernahme von Adressen als Firmenadresse, Ansprechpartner oder Einzelkontakt
Konsistenzprüfung bei Adressen	Automatischer Check, ob die eingegebenen Werte innerhalb einer Adresse zueinander passen, bspw. die Postleitzahl zum Ort, der Vorname zur Anrede oder die Bankleitzahl zur Bank
Social Media Integration	Integration von Informationsquellen wie Facebook, Xing, Twitter und Blogs: Online-Zugriff auf die Daten des sozialen Netzwerks
Adressqualifizierung	Mehrere Anbindungen an Drittsysteme zur Adressvalidierung und -anreicherung bspw. mit dem Online-Branchenbuch YellowMap oder bedirect
Dublettenprüfung	Prüfung beim Anlegen/Ändern von Adressen. Vollständiger Dublettencheck beim Massenimport mit Abgleich und Auflösung von Dubletten über OMIKRON AdressCenter (separat)
Termin-/Vorgangsmanagement	Tages-/Wochen-/Monatsansichten, Team-/Kollegen-/Ressourcenkalender, Chefkalender mit spezieller Rechteverwaltung, einfache Terminänderungen mit Drag & Drop, Im- und Export im iCal-Format, Überschneidungsprüfung für Termine mit Interaktionsmöglichkeit, Ressourcenverwaltung, Termine für vertrauliche Besprechungen, Wiederholungs- und Gruppentermine, Ganztagstermine, Einladen firmenexterner Teilnehmer, Alarmfunktion, Benachrichtigung bei neuen Terminen usw.
Terminassistent	Einfache Suche nach freien Terminen mit mehreren Mitarbeitern und Ressourcen in einem definierten Zeitraum
 Exchange connect	Gemeinsame Nutzung und Abgleich von Adressen, Terminen und Aufgaben für einen aktuellen Datenbestand in beiden Systemen und Microsoft Outlook® mit dem separat erhältlichen Modul Exchange connect
Aufgaben/Wiedervorlagen	Darstellung in Listenform, frei definierbare Aufgabenlisten bspw. nach Aufgabenarten, Alarmfunktion, Delegation von Aufgaben mit Nachverfolgung, automatische Benachrichtigung beim Erhalt einer delegierten Aufgabe, Anzeige des Bearbeitungsstatus sowie Bearbeitungsdauer, Priorisierung nach A-B-C, Team- und Wiederholungsaufgaben. Aufwände mit den Werten Soll, Geschätzt und Ist

Funktion

Kurzbeschreibung

Funktionen für **alle Unternehmensbereiche**

E-Mail	Integration von externen E-Mail-Clients wie Microsoft Outlook® und Thunderbird. Plug-Ins ermöglichen die weitere Bearbeitung und Archivierung der Mails in CAS genesisWorld
E-Mail-Integration	CAS genesisWorld als Standardclient für E-Mails (POP3/SMTP/IMAP4), direkte Archivierung der E-Mails mit komfortablen Vorlagen, automatische Verknüpfung zu Adressen und Projekten, Versand von personalisierten Serien-E-Mails mit Fortschrittsanzeige, zeitversetztes Senden. Globale Signatur, vordefinierte Briefanreden, Rechtschreibprüfung, Abwesenheitsassistent mit Erinnerungsfunktion, E-Mail-Signaturen, UTF-8- und MAPI-Unterstützung. SSL- und TLS-Verschlüsselung für SMTP
Unicode	Schriftzeichen aller Sprachen werden in allen Feldern korrekt angezeigt
Smartes Arbeiten	Alarmierung, Benachrichtigungen, vertrauliche Daten, Listen, Verknüpfungsansichten, Im- und Export, Drag & Drop, Änderungsprotokolle, Assistenten bei mehrstufigen Vorgängen wie Navigatorenerweiterungen u.v.m.
 teamWorks	Modul für Intranet und Unternehmensportal. Greift auf den Datenbestand von CAS genesisWorld zu. Persönliche Startseite, Mitarbeiterliste, Termine, Aufgaben, Benachrichtigungs- und Aktionsdienst, Checklisten, Workflows und Urlaubsplanung. Einfache Administration ohne Programmierkenntnisse
Verknüpfungen	Verknüpfungen zwischen Datensätzen können mit definierten Werten versehen werden. Definiert und angezeigt werden kann: warum Datensätze verknüpft sind, wie sie verknüpft sind (Rolle z. B. Mutter-/Tochterunternehmen) und in welchem Verhältnis (m:n, 1:n, 1:1). Verknüpfungen werden protokolliert und können nachvollzogen werden
 Primärverknüpfungen	Primärverknüpfungen sind hierarchische Verknüpfungen, die besonders im Projektgeschäft nützlich sind. Alle Daten zu einem Projekt werden direkt einer Adresse zugeordnet
 Konzernbildung	Firmen lassen sich über Mutter-/Tochterbeziehungen (1:n) miteinander verknüpfen. Die Konzernstruktur lässt sich grafisch darstellen und bearbeiten
 Baumansicht (Treeview)	Schnelle Übersicht über Verknüpfungen und Hierarchien bei allen Datensatz-Typen
 Typ & Status	Zweistufige Eingabehilfen „Typ“ und „Status“ mit Pflichtfeldern und dynamischer Registeranzeige für alle Datensatz-Typen
 Automatische Nummerngenerierung	Automatische Nummerngenerierungen nach firmenspezifischen Nummernkreisen: So bekommt z. B. jedes neue Dokument oder jede Adresse automatisch eine neue Nummer
 Hierarchische Eingabehilfen	Eine Eingabehilfe zeigt dem Anwender eine Liste mit Begriffen, aus denen er wählen kann. Bei der hierarchischen Eingabehilfe erscheinen je nach Wahl weitere Listen, mit jeweils feineren Begriffen. Z. B. kann ein Großhändler in einer Liste Lebensmittel wählen, dann in einer weiteren Tiefkühlkost, dann Fisch
Register	Ansichten im Navigator können in separaten Registern geöffnet werden, ohne bestehende Ansichten zu schließen – zur Schnellnavigation

Funktionen für das **Marketing**

Suche und Filter	Ausgereifte Filtersuche in allen Datensatz-Typen. Die Filtersuche kann alle Felder eines Datensatz-Typs in die Suche einbeziehen oder ausschließen
 Verknüpfungssuche	Bezieht Verknüpfungen in die Suche ein, was die Zielgruppengenauigkeit erhöht
Volltextsuche	Suche im gesamten Dokumentenarchiv auch innerhalb der Dokumente bei Nutzung des Microsoft Indexservers
Phonetische Suche	Sucht in Adressen auch nach verwandten Schreibweisen: Schmidt, Schmitt oder Schmied
Kampagnenmanagement	Unterstützt bei Zielgruppen- und Aktionsauswahl (Serienbrief, Serien-E-Mail oder Telefonaktion) und der Durchführung dieser Aktion. Komfortable Such- und Filterkriterien, Verteiler, Kampagnen-Assistent, HTML-Serien-E-Mail und Vorlagen
Marketing-Unterlagen verwalten	Alle Unterlagen für das Marketing zentral verwalten, mit Suche und Auswertungen
Veranstaltungsmanagement	Veranstaltungsplanung mit Raummanagement, Einladungsorganisation und Auswertungen

Funktion**Kurzbeschreibung**

E-Mail-Kampagnen	Newsletter, Archivierung und Auswertung von E-Mail-Kampagnen mit der professionellen E-Mail- und Permission-Marketing-Lösung von Inxmail (separat)
 Marketing pro	Optionales Modul zur Steuerung und Durchführung mehrstufiger Kampagnen. Die grafische Anzeige der verschiedenen Stufen, mit Mailings, Verteilern und Responsequoten. Übersicht bisher versandter Mailings, inklusive Vorschau. Erlaubte und bevorzugte Kontaktarten unterstützen das rechtskonforme Arbeiten. Umfangreiche, zielgerichtete Auswertungen
 Survey	Optionales Modul für Befragungen. Fragebögen entwerfen und als Vorlage speichern. Onlinefragebogen, Antworten festhalten, verknüpfen und auswerten. Adressinformationen direkt in die Adresse übernehmen. Thematisch gegliederte Abschnitte, passende Folgefragen und erklärende Texte für Anwender. Umfragen, Marktuntersuchungen oder komplexe Kunden-/Partnerbefragungen mit Anbindung an den Befragungsdienstleister askallo

Funktionen für den Vertrieb

Dokumente & Korrespondenz	Integration von Briefen, Faxen, E-Mails sowie allen Dokumenten, Microsoft Word®-Vorlagen, Serienbriefen/E-Mails, Archivierung in Kunden- /Projektakten, Klassifizierung der Dokumente z. B. nach Angebot, Protokoll, Bericht; Massenarchivierung von Dokumenten, Versionsverwaltung, Favoriten, einfacher Austausch von externen Anlagen, Etikettendruck u.v.m.
 Angebote erstellen	Mit dem Modul Sales werden mit Positionen aus der Verkaufschance direkt Angebote in Microsoft Word® erstellt. Berücksichtigt Rabatte
 Kontaktberichte	Datensatz-Typ für die schnelle Kontakterfassung. Kann nach Qualifizierung in Verkaufschance umgewandelt werden
Telefonie	Telefonie mit Anruferkennung, Wählen direkt aus der Kundenliste oder -akte, automatische Telefonnotiz bei Anruf mit anschließender Verknüpfung zur Adresse, automatische Zeiterfassung der Gesprächsdauer, Anruf-/Rückruflisten, Telefontermine im Kalender, usw.
Rufnummernerkennung	Telefonnummern, die in CAS genesisWorld noch nicht bekannt sind, können über einen externen Adressdienstleister automatisch überprüft werden. Bei Erkennen einer passenden Adresse wird diese auf Wunsch als Datensatz in CAS genesisWorld angelegt sowie mit der Telefonnotiz verknüpft. Bei weitergeleiteten Anrufen wird der ursprüngliche Anrufer angezeigt und mit der Telefonnotiz verknüpft
Telefonnotiz	Öffnet sich bei Telefonaten, wird vom Anwender befüllt und automatisch mit den entsprechenden Adressen verknüpft
Terminbenachrichtigung bei Anruf	Anrufer wird automatisch benachrichtigt, wenn der angerufene Kollege einen aktuellen Termin im Kalender eingetragen hat. Dezentres Popup-Fenster zeigt Ende des Termins an
Verkaufschancen	Abbildung aller Phasen einer Verkaufschance von Leaderfassung über Angebot und Abschluss bis zum After Sales; Such- und Filtermöglichkeiten über alle Felder, Verwaltung von Produktpositionen, Mitbewerbern und Ansprechpartnern u.v.m.
Benachrichtigungs- und Aktionsdienst	Definition systemweiter, frei definierbarer Regeln, die automatisch individuelle, personalisierte Benachrichtigungen oder Folgeaktionen veranlassen. Der gesamte Datenbestand oder Teile werden auf Änderungen überwacht, dabei werden auch die Verknüpfungsarten berücksichtigt
 Einbindung ERP-Daten/ Warenwirtschaft	CRM- und ERP-Informationen in der Kundenakte ohne Applikationswechsel. Rechnungs-, Lieferscheinbelege im direkten Zugriff mit dem optionalen Modul ERP connect
Doppelliste	Zwei beliebige Datensatz-Typen werden miteinander dargestellt, beispielsweise Adressen und Verkaufschancen. Alle dazugehörigen Informationen können interaktiv, kombiniert und gefiltert werden. So kann man schnell herausfinden, wie viel Umsatz mit allen auf der Messe generierten Kontakten erzielt wurde. Weitere Auswertungen sind über anschließende Berichte möglich
 Sales pro	Mit dem Modul Sales lassen sich Vertriebsstrukturen und -methoden mit eigenen Kriterien- und Produktkatalogen usw. hierarchisch abbilden. Phasen, Meilensteine und Aktivitäten mit Fristen sorgen für Struktur. Detailliertes Reporting
 Merlin Sales	Das Modul Merlin Sales ergänzt CAS genesisWorld um Produktkonfiguration und Angebotsgenerierung. Komplexe Produkte und Angebote stets korrekt erstellen, Preise fehlerfrei berechnen

Funktion

Kurzbeschreibung

Funktionen für **Service und Projektmanagement**

Projektverwaltung & Projektakten	Übersichtliche Darstellung aller zum Projekt gehörenden Daten wie Termine, Aufgaben, Unterlagen, Telefonnotizen.  Gesamtstatus bei Projekten (Ampel)
 Projektstrukturplanung	Baumansicht mit interaktivem Gantt-Diagramm für Projektstruktur-Planungen in flexibler Vorgangstiefe mit Meilensteinen und Vorgänger-/Nachfolger-Relationen
 Ressourcenplanung	Planung der Mitarbeiter-Aufwände, Fähigkeitsmanagement und Übersicht der Auslastung und Verfügbarkeit
 Zeit- und Spesen-Erfassung	Zeiterfassung auf Kunden-, Projekt- und Vorgangsebene. Spesenerfassung mit integrierten Funktionen für Belege, Tagesspesen und Fahrtkosten
 Angebots- und Auftragsmanagement	Angebotspositionen können aus dem Produktkatalog erzeugt werden. Per Mausklick erstellen Sie Angebote oder ERP-Belege
 Projekt-Controlling	Auswertung aller Zeiterfassungen, Spesen und Fremdleistungen, Abgleich mit der Budgetplanung
 Helpdesk	Das Modul Helpdesk unterstützt alle Support-Mitarbeiter. Troubleshooting-Pool, Automatisierung durch Ticket-Aktionen, Ticket- und FAQ-Portal, intelligente Zeiterfassung, Erfassung von Servicekosten u.v.m.
 Serviceanfragen	Erstellen und Verfolgen von Serviceanfragen vom ersten Kontakt bis zur Problemlösung. Mit Terminierung, Verantwortlichen, Prioritäten, Delegation usw.
 Serviceverträge	Übersicht über eingesetzte Produkte, Wartungssätze und Laufzeiten in Serviceverträgen. Abrechnung über ERP-System
 Serviceportal	Eingabe von Serviceanfragen mit Übersicht über offene Anfragen und Zugriff auf die FAQ-Datenbank über das Internet
 Microsoft Project Integration	Bearbeiten von Projekten in Microsoft Project und Open Workbench

Funktionen für **mobiles CRM**

  Replikation	Datenabgleich mit Standorten und Notebooks der Außendienstmitarbeiter
  Web access	Online-Zugriff über einen Browser. Komfortables Arbeiten an jedem PC mit Internetzugang. Stellt zentrale CRM-Funktionen bereit. Ideal für Home Office. Bindet die wichtigsten ERP-Kennzahlen ein
  Mobile sync	Adressen, Aufgaben und Termine offline auf Smartphones, Anruferkennung. Datenabgleich für alle marktrelevanten Plattformen: iOS, Android, Windows Mobile / Windows Phone oder Symbian
  Mobile access	Online-Zugriff für mobile Endgeräte wie PDAs/Handhelds. Daten und Funktionen werden live bereitgestellt
  Mobile CRM for iPhone	App für das iPhone mit Cockpit, Adressen, Kundenakte, Terminen, Kollegen- und Ressourcenkalender und Darstellung von Adressen in einer Karte. Komfortable Suchfunktionen und direkter Zugriff auf CAS genesisWorld
  Mobile CRM for Android	App für Android-Smartphones mit Cockpit, Adressen, Kundenakte, Terminen, Kollegen- und Ressourcenkalender, Darstellung von Adressen in einer Karte und Dokumente. Komfortable Suchfunktionen und direkter Zugriff auf CAS genesisWorld
 Mobile CRM for Blackberry	App für BlackBerrys: Online-Zugriff auf Adressen, Kundenakten, Termine, Aufgaben, Projekte, Projektakten, Verkaufschancen und entgangene Anrufe sowie Archivierung von Mails mit Verknüpfungen. Offline-Fähigkeit durch bi-direktionalen Abgleich von Adressen, Terminen und Aufgaben
  Mobile CRM for iPad	App für das iPad mit Cockpit, Adressen, Kundenakten und Terminen, Wochen-, Kollegen- und Ressourcenkalender sowie Anzeige von Dokumenten wie Office, pdf oder jpg. Komfortable Suchfunktionen und direkter Online-Zugriff auf CAS genesisWorld
  Smart access	Smarter Client für Tablet-PCs und Browser, Bedienung per Mouse & Touch. Online-Zugriff auf Adressen, Termine, vollständige Kundenakten und Darstellung von Dokumenten wie Office, pdf oder jpg

Funktion

Kurzbeschreibung

Funktionen für **das Reporting**

Berichte und Auswertungen	Automatisch aktualisierte Berichte als Tabelle, Diagramm oder Grafik. Viele kontextabhängige Berichtsvorlagen. Zeitgesteuerter Versand z. B. automatischer Versand des Wochenberichtes immer am Freitag
 Report	Weitere professionelle Funktionen für Berichte, mehrdimensionale Auswertungen mit Berechnungen und Drill Down. Interaktive Diagramme und Reportvorlagen. Komfortabler Export in verschiedenen Dateiformaten und Schnittstelle an Microsoft Access® sowie Crystal Reports

Flexibilität und **Administration**

Navigator	Enthält Ordner und Ansichten in einer Baumstruktur. Jeder Mitarbeiter kann einen individuellen Navigator anlegen. Zusätzlich können zentrale Navigatoren für Unternehmensbereiche oder Abteilungen bereitgestellt werden. Ex- und Import von Navigatoren möglich
Administration	Intuitive Administration mit flexiblen Anpassungsmöglichkeiten. Einfache Anlage und Anpassung von Datensatz-Typen mit bspw. eigenen Feldern. Übersichtliche Benutzer- und Modulverwaltung
Rechtesystem	Ausgereiftes Rechtesystem mit Benutzer- und Gruppenverwaltung; detaillierte Rechtevergabe bis auf Feldebene von Datensätzen mit einfacher und übersichtlicher Administration. Mehrstufige Administratorrechte und hierarchische Gruppen
Zentrale Vorgaben	Der Administrator kann auf Benutzerebene zentrale Vorgaben für Cockpits, Teamkalender, Im- und Exportrechte usw. festlegen. Sie gelten auch für Web access
Duplizieren	Beim Duplizieren eines Benutzer-Datensatzes übernimmt CAS genesisWorld Einstellungen für Rechte, Navigatoren, Ansichtsformate usw.
Datensatz-Typen	CAS genesisWorld enthält zahlreiche Datensatz-Typen wie Termine, Aufgaben, Adressen, Projekte, Vorgänge, Dokumente, Urlaube, E-Mails, Telefonate, Verkaufschancen
 Loadbalancing	Für optimale Serverauslastung
Customizing	Vielfältige Einstellungsmöglichkeiten für den Benutzer sowie den Administrator: von der individuellen Anpassung des Navigators, dem Cockpit bis hin zum  Anlegen von neuen Datensatz-Typen, Feldern mit Eingabehilfen, Pflichtfeldern und  Maskenänderungen, automatische Software-Updates usw.
 Form & Database Designer	Optionales Modul, um individuelle Datensatz-Typen anzulegen, Oberflächen verschiedener Datensatz-Typen individuell zu gestalten, neue Felder mit Auswahlhilfen und Feldvorgaben sowie als Pflichtfelder anzulegen
Mandantenfähigkeit	Zugriff auf unterschiedliche Datenbanken mit einem Applikationsserver
 Data connect	Modul, mit dem Daten aus Drittapplikationen in CAS genesisWorld eingebunden und abgeglichen werden
 LDAP	Über Lightweight Directory Access Protocol (LDAP) auf Adressen in CAS genesisWorld zugreifen, um sie z. B. als E-Mail-Empfänger einzutragen. CAS genesisWorld-Rechtesystem wird berücksichtigt
Automatische Software-Verteilung	Installation von CAS genesisWorld, Modulen, Add-Ins usw. über automatische Software-Verteilung (MSI-Pakete)

Internationaler **Einsatz**

Internationale Adressformate	CAS genesisWorld stellt länderspezifische Adressformate zur Verfügung
Unicode	Alle Datensätze können in beliebigen Zeichensätzen, bspw. Chinesisch, dargestellt und verwendet werden bei Suche, Serien-Briefen usw.
 Zeitzonenfähigkeit	Zusammenarbeiten in unterschiedlichen Zeitzonen. Korrekte Darstellung von zeitzonen-sensiblen Aktivitäten

