

**Ihr CRM**

für IT-Unternehmen

Customer Centricity  
CERTIFIED

**CAS IT Services**

Mit bestem Service Kunden begeistern



# Schaffen Sie Freiraum für ausgezeichnete Kundenbeziehungen

Ob IT-Dienstleister oder Softwarehersteller: Wenn Sie Ihre Kunden begeistern, sichern Sie nachhaltig Ihren Unternehmenserfolg. Ein hervorragender Service, reibungslose Projektabwicklung und optimale Kundenbetreuung sind die Erfolgsfaktoren. Dies erreichen Sie 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 Ihnen Freiraum für das Wesentliche: eine ausgezeichnete Kundenbetreuung.

## Mehr Wettbewerbsfähigkeit für Ihr IT-Unternehmen

Vor allem im schnelllebigen und wettbewerbsintensiven IT-Umfeld sind profitable Kundenbeziehungen und schnelle Reaktionen auf Kundenbedürfnisse und Marktveränderungen erfolgsentscheidend. Die Branchenlösung CAS IT Services ist speziell auf die Anforderungen der IT-Branche zugeschnitten und unterstützt Sie bei der Vermarktung erklärungsbedürftiger Produkte über den kompletten Kundenlebenszyklus: von der Akquise, Kundenberatung, Release Management bis hin zum Support.



## CAS IT Services – passgenaue, flexible Komplettlösung

CAS IT Services passt von Anfang an und ist beliebig auf Arbeitsebene erweiterbar. So haben Sie jederzeit die richtige Lösung für Ihr Unternehmen - und das alles integriert unter einer ansprechenden, intuitiven Oberfläche mit Erfüllung der höchsten Ansprüche an Usability und Datensicherheit.

---

## Welchen Nutzen bringt CAS IT Services Ihrem Unternehmen?

- ✓ Gesteigerte Abschlussquote dank durchgängigem Vertriebsprozess
  - ✓ Höherer Deckungsbeitrag durch ganzheitliches Handeln
  - ✓ Mehr Aufträge durch Ausschöpfung der gesamten Wissensbasis
  - ✓ Verringerte Projektlaufzeiten durch effiziente Prozesse
  - ✓ Höhere Kundenzufriedenheit
-

## Was erreichen Sie mit CAS IT Services konkret?

### Stets über den Kunden informiert

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

### Projekte effizient planen, steuern und berechnen

- Effiziente Projekt- und Ressourcenplanung mit Zeiterfassung
- Transparenz über Prozesse und aktuellen Projektstand
- Projektcontrolling mit Soll-Ist-Vergleichen

### Mit schnellem und kompetentem Service überzeugen

- Helpdeskunterstützung bei der Abwicklung von Serviceanfragen
- Entlastung der Hotline dank Wissensdatenbank, FAQ und Online-Support
- Volle Kostenkontrolle

### Abteilungsübergreifende Zusammenarbeit fördern

- Einfache Terminkoordination und Aufgabenmanagement
- Einheitliche und reibungslose Korrespondenz
- Zentrale Dokumentenablage und schneller Überblick über alle wichtigen Informationen

---

» Der Einsatz der CRM-Lösung CAS IT Services hat einen positiven Einfluss auf all unsere Arbeitsabläufe und ist aus unserem Unternehmen nicht mehr wegzudenken. «

Ingo Kubatschka

Geschäftsführer

K-iS Systemhaus GmbH & Co. KG

---



# Leben Sie Kundenorientierung im ganzen Unternehmen

## Adressverwaltung in neuer Qualität

CAS IT Services automatisiert die Adresspflege. Nach einfacher Adresserfassung werden diese per Knopfdruck auf Korrektheit und Dubletten überprüft, mit aktuellen Referenzdatenbanken abgeglichen und bei Bedarf durch Entscheiderdaten angereichert. Die Adressmaske passt sich inhaltlich und ergonomisch an die individuellen Bedürfnisse der Anwender an.

## Daten stets überall im Zugriff

Ganz gleich, von wo und welchem Endgerät Ihre Mitarbeiter arbeiten: CAS IT Services sorgt für einen intuitiven Zugriff auf stets aktuelle Daten und passt sich dank responsivem Design jeder Oberfläche an. Per Replikation oder im Online-Zugriff via Internet stehen Informationen auf Tablet, Smartphone und Notebook bereit. So sind Ihre Mitarbeiter jederzeit bestens informiert.

## Das Herzstück: Kundenakte für eine 360° Rundumsicht

Mit der Kundenakte hat jeder Ihrer Mitarbeiter sofort alle Informationen zum Kunden im Blick. Alle Termine, Aufgaben, Telefonnotizen, Serviceverträge, Produkteinsätze, Schriftverkehr, Verkaufschancen, Supportanfragen, Rechnungen und Projekte sind strukturiert und chronologisch sortiert.

## Transparenz für abteilungsübergreifende Zusammenarbeit

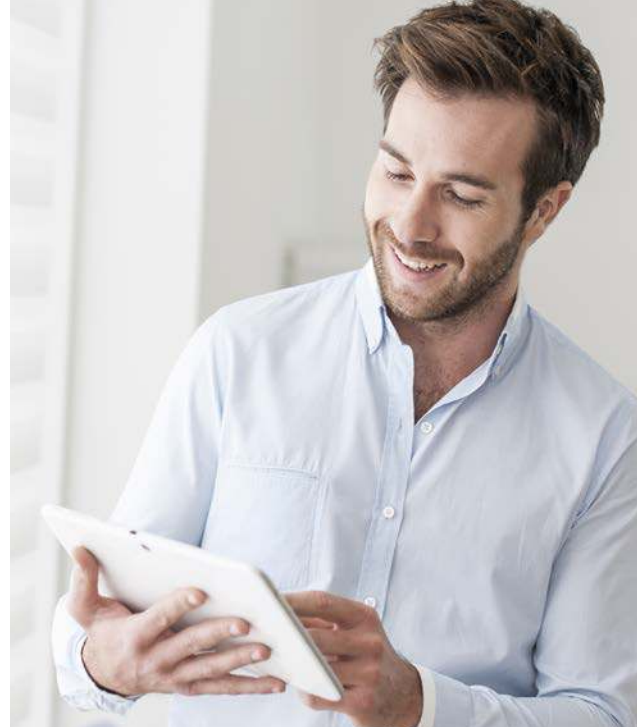
Eine zentrale Datenbasis für alle erleichtert sowohl die Terminkoordination, Aufgabenverwaltung, Dokumentenbearbeitung als auch die gemeinsame Projektarbeit und Lösung von Supportfällen. Ihre Mitarbeiter erteilen kompetente Auskünfte, treffen fundierte Entscheidungen und erleben spürbare Erleichterung in ihrer täglichen Arbeit. Das motiviert und spart Zeit für das Wesentliche – Ihre Kunden.



Kund Cockpit – schneller Überblick über alle entscheidenden Informationen.

## Vertriebspotenziale konsequent und erfolgreich nutzen

CAS IT Services steigert Ihren Vertriebs Erfolg, denn Sie halten Verkaufschancen vom ersten Kontakt bis hin zum Abschluss im Blick. Der automatische Benachrichtigungs- und Aktionsdienst informiert rechtzeitig über 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.



## Beleg- und Angebotserstellung leicht gemacht

Treten Sie professionell auf, indem Sie Angebote und Belege schnell und korrekt erstellen. Für diese kaufmännische Abwicklung in CAS genesisWorld steht Ihnen neben der Anbindung an Ihr ERP-System mittels ERP connect das Modul Easy-Invoice zur Verfügung. Änderungen in Angeboten werden dokumentiert und transparent. Bei Beauftragung generieren Sie aus dem Angebot heraus ein Projekt und wichtige Daten wie Lizenzen oder Dienstleistungen werden übernommen.

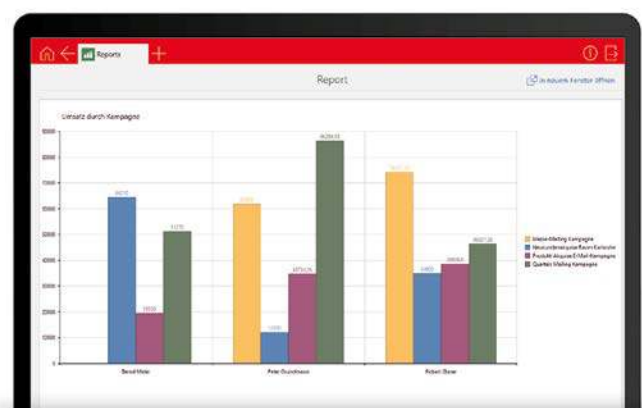
» Mit CAS IT Services konnten wir unsere Serviceorientierung erhöhen, die Geschäftsprozesse verschlanken und somit Kosten sparen sowie unsere Wettbewerbsfähigkeit stärken. «

**Markus Hengstenberg**

Geschäftsführender Gesellschafter und Mitbegründer der oraise GmbH

## Marketing-Kampagnen treffsicher durchführen

Mit CAS IT Services werden Kampagnen schnell und zielgerichtet umgesetzt. Mit den ausgereiften Such- und Filterkriterien erkennen Sie z. B. Cross-Selling-Potenziale, finden alle aktuellen Servicevertragskunden und können sich diese in einer Karte darstellen lassen. Beim Versand werden unterschiedliche Kommunikationskanäle, je nach erlaubter und bevorzugter Kontaktart, berücksichtigt. Kundenreaktionen werden festgehalten, gewonnene Leads direkt an den Vertrieb weitergeleitet und Umsätze erfasst. Mit komfortablen Auswertungen sind Sie jederzeit über den aktuellen Stand informiert.



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

# Begeistern Sie mit reibungslosen Projekten und hervorragendem Service

## Projekte und Ressourcen effizient steuern

Mit CAS IT Services planen und strukturieren Sie Ihre Projekte. Sie 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. In einer grafischen Ansicht erkennen Sie die Auslastung Ihrer Mitarbeiter und vermeiden Terminkollisionen.

## Transparentes Projektcontrolling und Auswertungen

Die Zuordnung von Arbeitszeiten auf Projekte ist der Ausgangspunkt für ein durchgängiges Projektcontrolling. CAS IT Services gewährleistet Ihnen eine detaillierte Zeiterfassung – kunden- und projektbezogen – inklusive Restaufwänden und interner Berücksichtigung verschiedener Stundensätze. Selbst Budget, Material- und Fremdkosten werden einbezogen. Umfassende 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 Ihre Projektabrechnungen.

## Mit Service begeistern

CAS IT Services erleichtert kompetente und schnelle Auskünfte. Spezielle Vereinbarungen inklusive Service-Levels, Reaktionszeiten und Ansprechpartner hat Ihr Servicemitarbeiter im Blick und kann Anfragen effizient bearbeiten und weiterleiten. Mit der integrierten Vertragsverwaltung ist sofort klar, welche Leistungen in welchem Umfang zu welchen Kosten enthalten sind.

## Helpdesk maximiert Effizienz bei Serviceanfragen

Im Helpdesk werden Tickets, Fehlermeldungen oder Anfragen erfasst sowie Übergaben und Zuständigkeiten geregelt. Ihr Vertrieb wird über eingegangene Anfragen informiert und Ihre Kunden verfolgen Tickets via Internet. Die automatische Erfassung der Bearbeitungsdauer und verwendeten Betriebsmittel gewährleistet volle Kostenkontrolle. So funktioniert Ihr Service professionell.

## Wissensdatenbank und Online- Support entlasten Hotline

Alle bearbeiteten Service-Anfragen fließen in einer Wissensdatenbank zusammen und können über ausgereifte Suchfunktionen schnell gefunden werden. Die FAQ-Datenbank stellt die häufigsten Fragen mit ergänzenden Informationen wie Schaubildern und illustrierten Anleitungen Ihren Kunden zur Verfügung.



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

CAS Software AG – marktführend

mit 30 Jahren CRM-Erfahrung

CAS IT Services ist ein Produkt der CAS Mittelstand, einer SmartCompany der CAS Software AG. Über 20.000 Unternehmen und Organisationen, darunter auch Weltmarktführer wie Daimler, Airbus, Fraunhofer, OKI und viele weitere, arbeiten mit unseren Lösungen und vertrauen auf uns als Experten. Für unsere innovative Produktpalette und unser Engagement im Mittelstand haben wir mehrere Auszeichnungen erhalten. Die CAS Software AG ist TOP 100 Innovator und gehört außerdem als bester IT-Arbeitgeber bundesweit zu Deutschlands TOP-Arbeitgebern 2016. Für unsere Software haben wir die Siegel „Software Made in Germany“ und „Software Hosted in Germany“ erhalten.

Weitere Informationen erhalten Sie unter  
[www.cas-mittelstand.de/cas-it-services](http://www.cas-mittelstand.de/cas-it-services)



## CAS Software AG

- Inhabergeführtes Unternehmen
- Über 300.000 begeisterte Anwender in mehr als 40 Ländern
- Deutscher Marktführer für CRM im Mittelstand
- Über 200 zertifizierte Vertriebs- und Lösungspartner
- Investition in Innovation pro Jahr: 22 % des Umsatzes
- Vielfach ausgezeichnete Lösungen



» (...) Über dynamische Reports verlieren wir nie den Überblick und einheitliche Projektvorlagen erleichtern das Tagesgeschäft. «

**Tobias Hammerschmidt**  
Geschäftsleitung der  
Hübner IT Solutions GmbH



# Kontakt



CAS Software AG  
CAS-Weg 1 - 5  
76131 Karlsruhe  
Telefon: +49 721 9638-188  
E-Mail: [crm@cas.de](mailto:crm@cas.de)  
[www.cas-mittelstand.de](http://www.cas-mittelstand.de)



powered by  
**itdesign**

