



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

**Neu in Version x3**

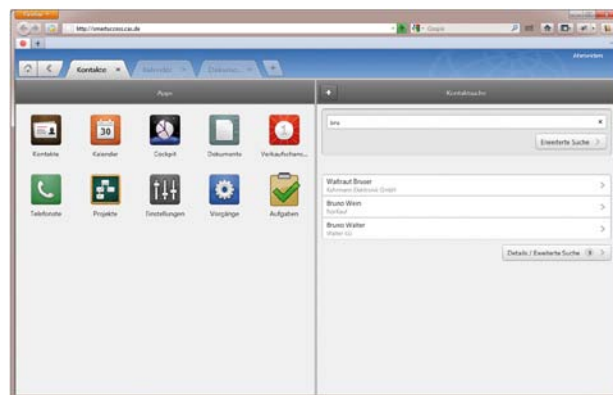


# CAS **genesisWorld**

Neue Funktionen in Version x3

## Vielfältige Möglichkeiten mit intelligenten Erweiterungen und neuen Funktionen

Die Funktionsvielfalt von CAS genesisWorld wird mit den ausgereiften Modulen und intelligenten Anbindungen der Version x3 weiter ergänzt: Die Integration sozialer Netzwerke erweitert die Möglichkeiten des Beziehungsmanagements, Online-Umfragen mit dem Modul Survey helfen Produkte und Dienstleistungen zu optimieren. Der Ausbau mobiler Lösungen für Smartphones und Tablet-PCs machen Kundenmanagement von unterwegs aus so komfortabel wie im Office. Die konsequenten Weiterentwicklungen in den Kernfunktionen bieten noch mehr Bedienkomfort und Arbeitserleichterung. Als marktführender CRM-Anbieter im deutschen Mittelstand befragen wir regelmäßig unsere Kunden und erfüllen in der Version x3 wieder zahlreiche neue Kundenwünsche.



CAS genesisWorld Smart access – neuer smarter Client für Browser und Tablet-PCs.

### Mobile sync – Daten auf fast allen Smartphones offline im Zugriff

Mobiles Arbeiten boomt – deshalb bietet die CAS Mittelstand für alle marktrelevanten Plattformen Lösungen an: Ob iOS, Android, Windows Mobile / Windows Phone oder Symbian – Mitarbeitern stehen mit Mobile sync auf allen aktuellen Geräteklassen wichtige CRM-Daten und Termine auch unterwegs und offline zur Verfügung. Durch 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 aktuellsten Stand.

### Mobile CRM for iPhone und Android – mobile 360°-Sicht auf den Kunden

Mobile CRM for iPhone kann jetzt noch mehr. Mit dem verbesserten Teilnehmerhandling können nun auch Kollegen online zu einem Termin hinzugefügt oder entfernt werden. Im Kollegenkalender sind nicht nur die Termine von anderen Mitarbeitern, sondern auch von Ressourcen und Gruppen einsehbar. Weitere Touch-Gesten erlauben eine noch komfortablere Anwendung, wie z. B. das Wischen im Cockpit um weiterzublätern oder nicht mehr benötigte Inhalte zu entfernen. Nach dem Download kann die App sofort per Demo-System ausprobiert werden.

Das neue Mobile CRM for Android zeigt, analog zur iPhone-App, im Cockpit übersichtlich alle Termine des heutigen Tages sowie die verknüpften Adressen dieser Termine. Neue Adressen sind mit der Android-App schnell erfasst – diverse Listen strukturieren Adressen 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 die Adressen in einer Karte anzeigen.

In Kombination mit Mobile sync stehen die Daten auch offline auf den Smartphones zur Verfügung und eingehende Anrufer werden erkannt.



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

## Mobile CRM for BlackBerry – flexible Kundenbetreuung für mehr Wettbewerbsvorteile

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 der Version x3 wird der hohe Funktionsumfang des Moduls weiter ergänzt: Ab sofort können Mitarbeiter auch von unterwegs aus auf Projekte zugreifen, ihre entgangenen Anrufe sehen und Adressen in einer Karte (wahlweise Google- oder BlackBerry-Maps) darstellen lassen. Adressen, Aufgaben und Termine können periodisch exportiert werden, optional sogar mit Notizfeld. Darüber hinaus ist Copy & Paste in Notizfeldern möglich und Telefonnummern sowie Webadressen können direkt aus dem Notizfeld aufgerufen werden.

## CAS genesisWorld Smart access – smarter Client für Tablet-PCs und Browser

Der neue Client CAS genesisWorld Smart access mit modernem State-of-the-Art-Bedienkonzept bietet weitere Möglichkeiten in der Anwendung: Sowohl per Maus als auch per Touch können Kontakte und Termine komfortabel bearbeitet werden. Lesender Zugriff auf die komplette Kundenakte sowie die optimierte Darstellung von Dokumenten, runden die Funktionen ab. Damit macht CAS genesisWorld 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 der neue Client auf Zukunft ausgerichtet: er wird künftig weitere Anwendungsfälle abdecken und auf unterschiedlichen Geräten und Display-Größen Anwendung finden. Ein erstes Beispiel dafür ist das neue Mobile CRM for iPad.

## Mobile CRM for iPad – mobiles Arbeiten mit komfortabler Touch-Bedienung

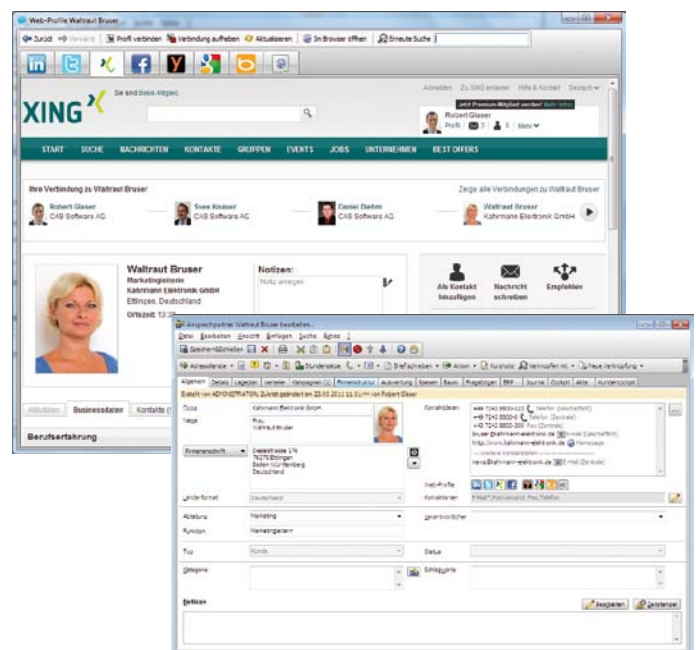
Neue Möglichkeiten für die Nutzung von CAS genesisWorld auf iPads bietet Mobile CRM for iPad. Durch das im Vergleich zum iPhone größere Display des iPad's ergeben sich neue Anwendungsfälle und Nutzungsszenarien: Die App startet komfortabel mit dem Cockpit, das aktuelle Termine, die damit verknüpften Adressen sowie die dazugehörige Kontakthistorie zeigt. 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 wahlweise einzeln, in Wochen-, Monatskalender oder in Listenform angezeigt.



## Ergänzende Kontaktinformationen durch integriertes Social Media

Ein Highlight der Version x3 ist die Integration sozialer Netzwerke: Damit werden weitere Kanäle in die Kundenkommunikation integriert und Informationsquellen wie etwa Facebook, Xing, Twitter oder Blogs in das Beziehungsmanagement einbezogen. Der Zugriff auf die sozialen Netzwerke ist an zentralen Stellen mit personenbezogenen Informationen möglich, wie beispielsweise Adressen, Telefonaten oder E-Mails. Ein Klick auf das jeweilige Social Media-Icon genügt, schon öffnet sich ein eigenes Fenster, in dem die Informationen aus dem sozialen Netzwerk angezeigt werden. Damit ist schnell und auf Knopfdruck möglich, beispielsweise bei einer eingehenden E-Mail von bisher unbekanntem Absender dessen Kontaktinformationen im sozialen Netzwerk zu recherchieren, bevor man die E-Mail weiter bearbeitet.

Dem Datenschutz wird hierbei vollständig Rechnung getragen: Der Zugriff erfolgt in Echtzeit mit dem persönlichen Login, eine Synchronisation bzw. Datenspeicherung entfällt – so bleibt die Sicherheit der Daten gewahrt. Welche Anwender die Social Media-Anbindung nutzen dürfen, wird auf Administrationsebene entschieden.



Mit einem Klick sicher und datengeschützt zu weiteren Kontaktinformationen.

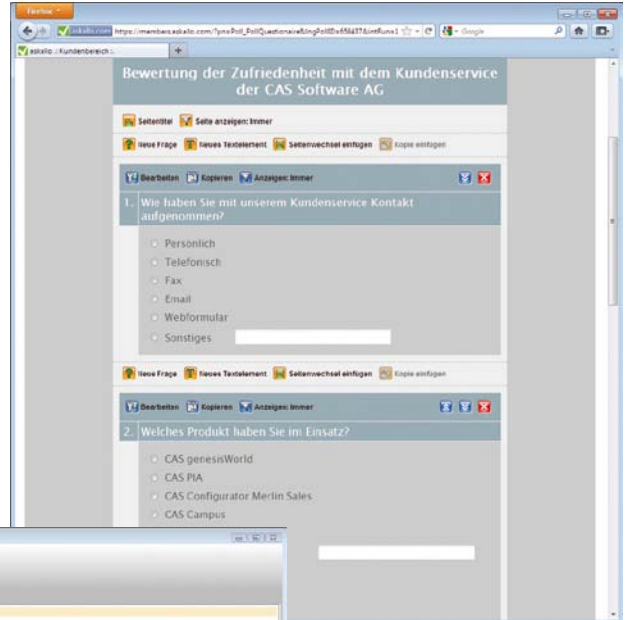
# Mehr Komfort bei der Kundenpflege: Module mit ausgereiften Funktionen

Mit dem Modul Survey online wissen, ob der Service ankommt

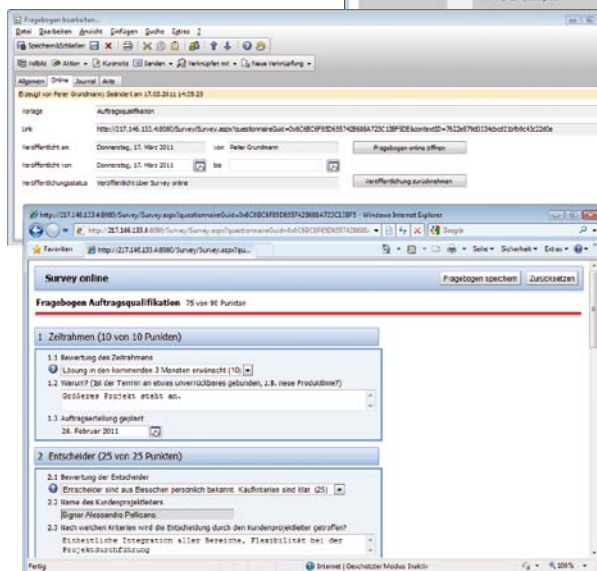
Mit dem CAS genesisWorld Modul Survey online werden Befragungen unmittelbar per Online-Fragebogen verfügbar gemacht. So lässt sich zum Beispiel routinemäßig feststellen, ob eine Lieferung den Kunden pünktlich erreicht hat, wie dem Neukunden das erworbene Produkt gefällt, ob die Adressdaten meines Kunden noch aktuell sind oder auch wie der Kundenservice im Falle einer Hotline-Anfrage ankommt. Mit CAS genesisWorld und dem Modul Survey ist schnell ein passender Fragebogen erzeugt und per E-Mail an den Kunden versandt. 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.

Kundenumfragen und Marktanalysen mit dem Modul Survey online und askallo

Wer sich den Betrieb eines eigenen Webservers 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 mit den typischen, ausgereiften Selektionsmöglichkeiten 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 in einem bestimmten Zeitfenster noch nicht geantwortet haben. Die Ergebnisse der askallo-Umfrage lassen sich detailliert auswerten und in CAS genesisWorld für die weitere optimale Betreuung der Kunden nutzen.



Umfassende Auswertungsmöglichkeiten liefern eine detaillierte Analyse der Kundendaten.

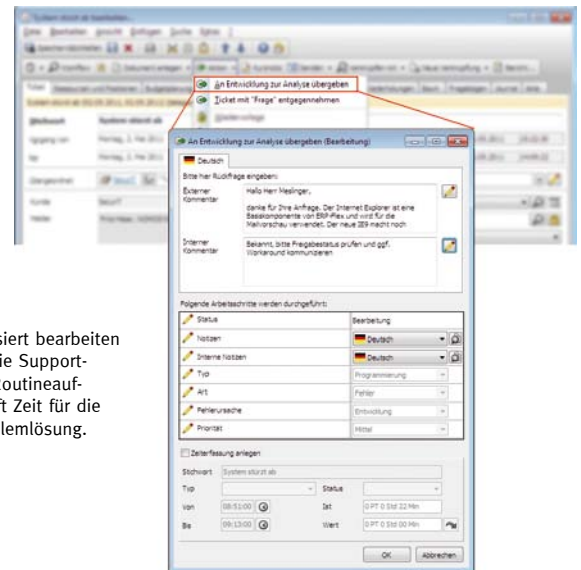


Mit Kundenbefragungen per Online-Fragebogen lässt sich die Zufriedenheit von Kunden erfassen und optimieren.

## Komfortables Servicemanagement mit dem Modul Helpdesk

Wenig Zeit, vergessene Einträge, unklare Prozesse oder zu lange Einarbeitungszeiten für neue Mitarbeiter – Sie kennen diese Situation im Support? Für Arbeitserleichterung sorgt der Einsatz von Ticket-Aktionen, die einen oder mehrere Arbeitsschritte zusammenfassen. 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. Beim Ausführen einer Ticket-Aktion werden alle vordefinierten Schritte in einer Aktionsübersicht dargestellt. Texte, die per E-Mails versendet oder in Notizen eingetragen werden, können in einer Vorschau überprüft und bei Bedarf ergänzt werden.

Die Arbeit im Support wird mit Ticket-Aktionen automatisiert, das spart Zeit und Nerven. Dennoch bleibt die Transparenz erhalten, da die einzelnen Arbeitsschritte bei Bedarf abgebildet werden. Durch die vereinfachte Bearbeitung werden Fehlerquellen reduziert und die Qualität der Serviceleistung gesteigert. Neue Mitarbeiter sind schneller eingearbeitet, die Anfragen im Support können effizienter bearbeitet werden. Aufwand und Kosten sinken.



Tickets automatisiert bearbeiten – das entlastet die Support-Mitarbeiter von Routineaufgaben und schafft Zeit für die tatsächliche Problemlösung.

## Mehr Transparenz durch das Modul Report

Das Modul Report ermöglicht exakte Auswertungen und sorgt für die nötige Transparenz der Daten, damit Entscheidungen noch besser und fundierter getroffen werden. Mit der Version x3 von CAS genesisWorld bietet das Modul Report erstmals Berechnungen auf Basis der vorhandenen Daten an und etabliert sich als Werkzeug für Business Intelligence. 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? Mit vorberechneten Werten und berechneten Feldern lassen sich im Modul Report die verschiedenen Berechnungen durchführen. Das Ergebnis wird als eigenes Feld im Report angezeigt und kann in weitere Berechnungen einfließen. Mit berechneten Feldern werden alle Ergebnistypen berechnet oder ausgewertet. Das können Zahlen, Wahrheitswerte oder Texte sein. Auch Abhängigkeiten und Bedingungen können bei der Auswertung berücksichtigt werden. Klassische mathematische Berechnungen sind zum Beispiel Quoten, wie der Anteil eines Projektumsatzes am Gesamtumsatz eines Kunden. Sogar eine Vorausplanung lässt sich einfach abbilden. Wird eine Umsatzsteigerung von 30% erwartet, muss nur ein berechnetes Feld angelegt und der bisherige Umsatz mit 1,3 multipliziert werden – zieht man davon die bisherigen Umsätze ab, ist das Delta bis zum Jahresende auf einen Blick sofort ersichtlich.

Neu ab Version x3 ist ebenso, Verknüpfungsabfragen mit einem logischen UND oder ODER zu verknüpfen. So lassen sich beispielsweise alle Kunden ermitteln, die bestimmte Produkte (Datensatz-Typ1) gekauft, ODER, die eine offene Verkaufschance (Datensatz-Typ2) haben. Darüber hinaus kann das Journal mit den letzten Feldänderungen ausgewertet werden. So lassen sich z. B. alle Adressen herausfiltern, die innerhalb des letzten Monats vom "Interessenten" zum "Kunden" wurden, um sie als solche zu begrüßen.



## Ganz nach Ihren Bedürfnissen und Wünschen – einfach und individuell mit dem Form & Database Designer angepasst

Mit dem Modul Form & Database Designer können Sie CAS genesisWorld ab sofort noch flexibler auf Ihre Bedürfnisse und Wünsche anpassen. In Registern und Abschnitten kann je Spalte eine mehrsprachige Überschrift vergeben werden. Durch ein ebenfalls mehrsprachiges Textelement werden Masken an beliebiger Stelle mit Zusatzinformationen ausgestattet. Die Spaltenanzahl auf einer Maske ist nun beliebig einstellbar. Der Abstand zwischen den Zeilen kann verringert werden, um ein kompaktes Layout zu erhalten. Darüber hinaus ist die Anzahl der Zeilen für Verknüpfungsfelder einstellbar, so dass jetzt auch längere Verknüpfungstexte angezeigt werden können.

Mit der neuen Version x3 halten Formeln auch im Form & Database Designer Einzug. Das neue Element Formelfeld wird wie die anderen Elemente auf einer Maske platziert. Ein Formelfeld kann als Ergebnis Zahlen, Wahrheitswerte oder Texte erzeugen, das bei Bedarf in einem Datensatzfeld gespeichert wird. Formeln werden auch zur Steuerung von Hintergrundfarben bei Feldern und Verknüpfungsfeldern verwendet, um wichtige Elemente hervorzuheben. Auch das Sperren der Bearbeitung und das komplette Ausblenden von Feldern in Abhängigkeit einer Formel sind möglich. Als neue Zusatzfunktion werden optional die Eingabehilfen eines Felds durch eine Formel dynamisch festgelegt. Alle Felder des Datensatzes, dessen Maske be-

Liste für Verkaufschancen (Verantwortlicher)					
<b>Kerstin Meier</b>					
Schicht	Status	Chance	Gesamtbetrag	Status	
Auftrags-Schicht, Daten-Schicht	geplant	99%	18.500,00	18.500,00	
Internet-Software, Office-Software, Schulung	offen	66%	7.300,00	13.200,00	
<b>Matthias Dommann</b>					
Schicht	Status	Chance	Gesamtbetrag	Status	
Service, Werkstatt	verloren	40%	8.400,00	8.400,00	
Office-Software	offen	39%	4.300,00	4.300,00	
Internet-Software	geplant	79%	1.700,00	1.700,00	
Internet-Software, Schulung	geplant	75%	2.380,00	2.380,00	
Internet-Software	offen	69%	2.000,00	2.000,00	
Internet-Software, Betriebskosten Service, Schulung	verloren	65%	7.300,00	7.300,00	
<b>Summe</b>					
			27.550,00		
<b>Peter Grammann</b>					
Schicht	Status	Chance	Gesamtbetrag	Status	
<b>Budget:</b>					
Hauptbudget		2.300,00 €	Gesamtbudget		1.800,00 €
<b>Umsatz / Kosten:</b>					
Umsatz		10.000,00 €	Projektkosten		12.500,00 €

Mit dem Form & Database Designer lassen sich berechnete Felder beliebig einfügen.

arbeitet wird, können in der Formel verwendet werden. Zusätzlich stehen die Felder aller eindeutig verknüpften Datensätze zur Verfügung. Für mehr Komfort in der Bedienung sorgen neue Einstellungen, wie die Historie und Drop-down-Listen für Verknüpfungsfelder und zusätzliche Formatierungsoptionen bei der Anzeige von Feldern. Ein kleines Beispiel: Wählt man in einem Ticket das Feld Servicevertrag, so erhält man eine Drop-down-Liste, die alle zum ausgewählten Kunden verknüpften Serviceverträge anzeigt. Ist kein Kunde verknüpft, so kann auch kein Servicevertrag gewählt werden und wird der Kunde deaktiviert, so wird auch die Zuordnung zum Servicevertrag aufgehoben.

## Smarte Neuerungen: Deutliche Arbeitserleichterung mit CAS genesisWorld x3

### Immer up-to-date: der RSS-Feed „CAS CRM-News“

Als Baustein in die Cockpit-Ansicht von CAS genesisWorld eingebaut, informiert der RSS-Feed „CAS CRM-News“ regelmäßig über Produktneuigkeiten, Wissenswertes aus dem CRM-Markt, Tipps & Tricks, nützliche Anwendungsbeispiele, Termine und Referenzen. Der RSS-Feed kann als Baustein in die Cockpit-Ansicht von CAS genesisWorld eingebaut werden – einfach einen neuen Baustein hinzufügen, RSS-Quelle einbinden und <http://www.cas.de/CASNews.xml> wählen. Ab sofort sind Sie noch besser informiert.

### E-Mails automatisch bearbeiten und archivieren – auch von unterwegs

Ab sofort können IMAP-Ordner überwacht werden. Damit ist es möglich, eine E-Mail durch einfaches Verschieben aus dem Posteingang in einen überwachten Ordner auto-



Der RSS-Feed „CAS CRM-News“ informiert regelmäßig über Produktneuigkeiten und Wissenswertes aus dem CRM-Markt.

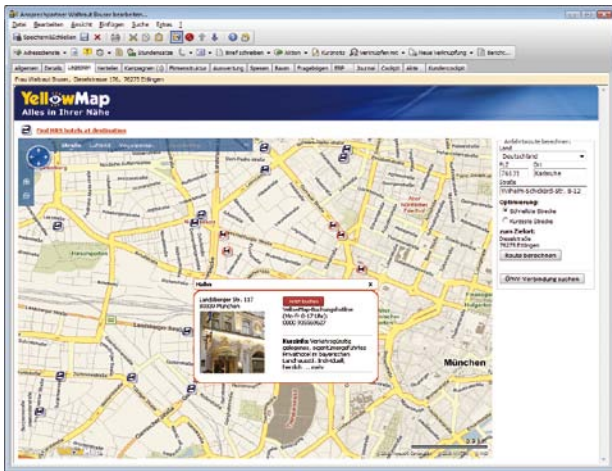
matisiert und mit vordefinierten Verknüpfungen zu archivieren. Das Besondere daran: Ab sofort können Sie von unterschiedlichen E-Mail-Clients aus, also auch über die mobilen Endgeräte, wichtige E-Mails strukturiert im CRM-System ablegen.

## Vereinfachte E-Mail Korrespondenz spart Zeit

Vordefinierte Briefanreden vereinfachen die E-Mail Korrespondenz in CAS genesisWorld Version x3.

## Mit HRS komfortabel und kostengünstig Hotels buchen

CAS genesisWorld zeigt mit der Version x3 im Lageplan auch alle Hotels, mit denen der Hotel-Reservierungs-Dienst kooperiert. Der Clou: Wird das HRS-Portal über CAS genesisWorld aufgerufen, so erhalten Benutzer bei einer Reservierung einen Preisnachlass gemäß den HRS Corporate Rates.



Verfügbare Hotels auf einen Blick zeigt die Suche über HRS.

## Ansprechpartner wechselt das Unternehmen – so geht kein Kontakt verloren

Wechselt ein Ansprechpartner das Unternehmen, so kann der Ansprechpartner komfortabel entweder der neuen Firma direkt zugeordnet oder wahlweise dupliziert werden. Auch die dazugehörigen Verknüpfungen lassen sich duplizieren und, falls gewünscht, wird der ursprüngliche Ansprechpartner automatisch deaktiviert.

## Telefonate im Kalender vervollständigen die Terminplanung

Auf Wunsch können Telefonate nun im Kalender mit angezeigt werden. Dabei kann der Anwender in seinen Einstellungen hinterlegen, ob Überschneidungen mit Terminen und Urlauben berücksichtigt werden sollen.

## Alarmer individuell nutzen

Alarmer für Termine können nun von Teilnehmern einzeln zur Kenntnis genommen bzw. verschoben werden.

## Automatische Nummerngenerierung hält Ordnung

Die automatische Nummerngenerierung kann in Version x3 nun für jeden Datensatz-Typ eingestellt werden, bei dem das entsprechende Feld in der Datenbank existiert – dies sorgt für einen besseren Überblick und mehr Ordnung.

Ein herzliches Dankeschön an unsere Kunden und Partner für die vielen Verbesserungsvorschläge und Ideen. Hier ein Auszug derer, die in CAS genesisWorld Version x3 umgesetzt wurden:

- Mobiles CRM auf allen aktuellen Smartphones
- Integration sozialer Netzwerke
- Anzeige des Adressbildes in E-Mails
- Automatische Briefanrede in E-Mails
- Einladung von Teilnehmern in der freien Terminsuche
- Telefonate im Kalender
- Verbessertes Handling von deaktivierten Benutzern im Teamkalender
- Alarmer können von den Teilnehmern einzeln bearbeitet werden
- Die Felder Typ und Status sind nun mehrsprachig
- Ausbau vordefinierter Länderformate in der Adresse
- Bei einer Test- und Präsentationslizenz ist es möglich, die Module in der Managementkonsole einzeln freizuschalten
- Automatische Nummerngenerierung für jeden Datensatz
- Im Verteiler werden die Anzahl der enthaltenen Adressen angezeigt
- Bei Inxmail-Verteilern gibt es auf dem Register Inxmail drei neue Optionen, mit denen das Aufnehmen von Adressen in den Verteiler festgelegt werden kann
- Bei der Dublettenprüfung mit Omikron können Adressen im Auflösungsdialog per Doppelklick geöffnet werden, das Ansichtsformat ist änderbar
- Über Aktionen kann gesteuert werden, dass bestimmte Teilnehmer aus Datensätzen entfernt werden
- Berechnete Felder in Report
- Formelfelder und deren bedingte Anzeige und Bearbeitung

