



Bildquelle: Fraunhofer IPA

Anwenderbericht

Mit CRM Zukunft produzieren

Der Umgang mit Wissen entscheidet in einer Forschungsinstitution über den wissenschaftlichen Fortschritt. Damit beim Fraunhofer Institut für Produktionstechnik und Automatisierung IPA das Wissen über Projekte und Projektpartner abteilungsübergreifend transparent genutzt werden kann, setzt das Institut schon seit 10 Jahren auf Customer-Relationship-Management, kurz CRM. Seit Einführung veränderte sich einiges.

Als anwendungsorientierte Forschungsinstitution beschäftigt sich das Fraunhofer IPA mit organisatorischen und technologischen Aufgabenstellungen, insbesondere aus dem Produktionsbereich von Industrieunternehmen. 14 Fachabteilungen arbeiten in den Geschäftsfeldern Unternehmensorganisation, Oberflächentechnik und Automatisierung. Die Projekte zielen auf verbesserte, kostengünstigere und umweltfreundlichere Produktionsabläufe.

Von Excel zu professionellem Management von Kundenkontakten

Vor dem Einsatz von CAS genesisWorld operierten die Wissenschaftler und Mitarbeiter mit Microsoft Excel, Outlook und einer Filemaker-Datenbank – für die engere Zusammenarbeit ein unbefriedigender Zustand. „Statt isolierter Informationen, die auf den jeweiligen Rechnern der Mitarbeiter verteilt sind, bringt der gemeinsame Datenbankzugriff durch CRM-Einsatz mehr Überblick und Transparenz bei unseren vielfältigen Kunden- und Partnerkontakten in Forschungs- und Industrieprojekten“, erklärt Dr. Günter Hörcher, der Verantwortliche für Strategie und europäische Beziehungen am Fraunhofer IPA.

Transparenz macht sich bemerkbar

Heute – knapp 10 Jahre später – arbeiten rund 100 Mitarbeiter mit CAS genesisWorld, eine größere Abteilung des Fraunhofer IPA auch mit der Branchenlösung CAS Research. Als erstes zeigten sich die Vorteile im Adressmanagement: „Wir versenden im Schnitt 60.000 Briefsendungen pro Jahr“, so Hörcher. „Mit CAS genesisWorld haben wir die Quote der unzustellbaren Sendungen halbiert. An diesem Beispiel sieht man: Der Einsatz zeigt sich besonders vorteilhaft nicht nur im Hinblick auf die Wirtschaftlichkeit, sondern auch hinsichtlich der Außendarstellung und Professionalität.“ Auf dieser stabilen Grundlage begleitet die CRM-Lösung die Mitarbeiter bei ihren Marketingaktionen und dem Akquiseprozess.

Geschäftsprozesse vereinfacht

Die Vereinfachungen der Geschäftsprozesse durch den Einsatz von CAS genesisWorld sind deutlich zu spüren: „CAS genesisWorld erleichtert die Kooperation mit Forschungspartnern und Industriekunden und vereinfacht mit CAS Research das Zeitcontrolling, das Projekthandling sowie die Budgetverwaltung“, erläutert Hörcher. „Im Vergleich zu einer Forschungsinstitution ohne CRM ist der Aufwand

Auf einen Blick

Branche

Forschung und Entwicklung

Ziele/Anforderungen

- Transparenz im Akquiseprozess
- Einheitliche Datenbasis mit gemeinsamem Zugriff
- Flexible, anpassbare Lösung
- Gute Auswertungsmöglichkeiten
- Transparentes und abteilungsübergreifendes Wissen über Partner und Projekte
- Bessere, zielgerichtete Kundenbetreuung

Nutzen und Vorteile

- Überblick und Transparenz bei den Projekten und Kontakten
- Qualitativ bessere Kundenbetreuung
- Effektives Adressmanagement
- Wirtschaftliche Marketingaktionen
- Umfassende Auswertungsmöglichkeiten im Rahmen der Projektarbeit
- Konfigurierbares, flexibles CRM-System
- Vereinfachte Geschäftsprozesse im gesamten Forschungsinstitut
- Besseres Projekthandling mit Zeitcontrolling und Budgetverwaltung

CAS genesisWorld
CAS Research



CAS Software AG
Wilhelm-Schickard-Str. 8-12
76131 Karlsruhe, Deutschland

Tel.: ++49-(0)721/9638-188
Fax: ++49-(0)721/9638-299
E-Mail: CASgenesisWorld@cas.de
Internet: www.cas.de

„Der Einsatz zeigt sich besonders vorteilhaft nicht nur im Hinblick auf die Wirtschaftlichkeit, sondern auch hinsichtlich der Außendarstellung und Professionalität.“

Dr. Günter Hörcher,
Verantwortlicher für Strategie und
europäische Beziehungen am
Fraunhofer IPA



Projektdaten

- CAS genesisWorld seit 1999 im Einsatz
- Rund 100 Mitarbeiter arbeiten mit CAS genesisWorld und CAS Research
- Integration weiterer Fachabteilungen geplant

Kunde

Fraunhofer Institut für Produktionstechnik und Automatisierung IPA, Stuttgart
www.ipa.fraunhofer.de

- 1959 gegründet
- Seit 1971 in der Fraunhofer Gesellschaft
- Eines der größten Einzelinstitute mit rund 250 WissenschaftlerInnen und ca. 200 Mitarbeitern
- Jahresbudget von rund 36 Mio. Euro

Projektpartner

itdesign GmbH, Tübingen
www.itdesign.de

CAS genesisWorld

- Professionelles Kundenmanagement
- Unterstützt interne Prozesse, steigert Effizienz
- Sehr gutes Preis-Leistungs-Verhältnis
- Flexibel, integrierbar, erweiterbar
- Etabliertes, mehrfach ausgezeichnetes Produkt
- Über 140 CRM-Spezialisten unterstützen vor Ort
- Mehr als 150.000 Anwender setzen auf CAS Software-Produkte

CAS Research

- Branchenlösung speziell für Forschungsinstitute und wissenschaftliche Einrichtungen
- Effektive Projektierung
- Akquise von Forschungs- und Entwicklungsprojekten

Interessiert?

Wir beraten Sie gerne zum Thema CRM in Ihrem Unternehmen.

Sie erreichen unsere Kundenbetreuung unter
++49-(0)721/9638-188 oder per Mail an
CASgenesisWorld@cas.de.

Wir freuen uns auf Ihre Anfrage!

für gezielte Marketing-Aktionen deutlich geringer, während die Transparenz im Akquiseprozess größer geworden ist“, so Hörcher über den langfristigen Nutzen. Die Kunden profitieren von der Individualisierung des Leistungsangebots und von der qualitativ besseren Betreuung.

Ausweitung steht bevor

Ende 2008 wurden drei Fachabteilungen der Fraunhofer-Technologie-Entwicklungsgruppe TEG in das IPA eingegliedert. Dort ist bisher das CRM-System SuperOffice im Einsatz. Diese Integration nahm die Institutsleitung zum Anlass für die Grundsatzenscheidung, die CRM-Lösung institutsweit zu vereinheitlichen. Ins Rennen um die künftige Software traten die Produkte von CAS Software AG, Sage und SuperOffice.

CAS Research erfüllt entscheidende Kriterien

Die CRM-Lösung CAS genesisWorld und die auf die Anforderungen/Besonderheiten von Forschung und Entwicklung ausgerichtete Branchenlösung CAS Research erfüllten als Einzige die entscheidenden Kriterien bei der Produktauswahl. Insbesondere auf die Funktionalität, den Innovationsgrad, geringen Anpassungsaufwand und das Benchmark kam es an. Für CAS genesisWorld entschieden sich die Verantwortlichen deshalb, weil es gut konfigurierbar bzw. selbst zu konfigurieren sowie flexibel zu bedienen ist und sehr gute Auswertungsmöglichkeiten bietet. Der Auswahl folgte die Implementierung: Individuelle Anpassungen für die Clients wurden mit dem Maskeneditor vorgenommen. Ebenso wurden zusätzliche Felder angelegt. Mehr Customizing war nicht notwendig. Dank der Flexibilität von CAS genesisWorld ist die Integration der vorhandenen Daten kein Problem: „Als Beratungsunternehmen unterstützen wir unsere Kunden und die Anwender auf fachlicher und technischer Seite beim Übergang auf die neue CRM-Lösung“, erklärt Christoph Adamczyk vom CAS Partner itdesign GmbH aus Tübingen.

Wirtschaftlicher Erfolg durch Transparenz

Der Einsatz von 10 Jahren CRM am Fraunhofer IPA zeigt: Auch bei einem Forschungsinstitut mit seinen komplexen Wissensstrukturen unterstützt und vereinfacht ein CRM-System die für den wirtschaftlichen Erfolg wichtige Transparenz. Als kollegialen Rat gibt Hörcher allen Entscheidern in Forschungsinstitutionen, die die Einführung einer CRM-Lösung planen, zwei Tipps: „Erstens, alle Verantwortlichen mit ins Boot holen, zweitens, eine CRM-Lösung auswählen, mit der man klein starten, aber kontinuierlich ausbauen kann.“ Werden diese Punkte befolgt, steht einer erfolgreichen Einführung auch im wissenschaftlichen Umfeld nichts im Wege.



Das Fraunhofer IPA beschäftigt sich mit technologischen Aufgabenstellungen aus dem Produktionsbereich von Industrieunternehmen.