

# Anwenderbericht

Steigerung der Effizienz  
mit CAS genesisWorld



# CRM im Herzen von Paris

Das Deutsche Historische Institut Paris ist in vielerlei Hinsicht einzigartig: Seit 1954 forschen in Frankreichs Hauptstadt deutsche und französische Wissenschaftler gemeinsam zu Themen der westeuropäischen Geschichte vom Mittelalter bis zur Gegenwart – das Institut bietet die passende Infrastruktur. Dazu gehört etwa die öffentliche Präsenzbibliothek – aber auch CAS genesisWorld. Die Software unterstützt die Institutsangestellten beim Adress- und Veranstaltungsmanagement. Als bundeseigene Stiftung ist das DHIP ein zentraler Akteur international ausgerichteter historischer Forschung. Es übernimmt eine Vermittlungsfunktion und spielt bei wissenschafts- und gesellschaftspolitischen Themen eine aktive Rolle zwischen Deutschland und Frankreich. Für den zukunftsorientierten Einsatz der CRM-Lösung erhielt die Institution sogar den Customer Excellence Award.

## Über 120 Veranstaltungen – Tendenz steigend

Jährlich lädt das Institut zu rund 120 Veranstaltungen ein. Für immer mehr Kolloquien, Vorträge und Seminare – bei gleichbleibenden Personalkapazitäten – benötigten die Institutsmitarbeiter ein Werkzeug, das sie bei den täglichen Aufgaben und Abläufen unterstützt und sämtliche Prozesse institutsübergreifend vereinheitlicht. Hinzu kam ein regelmäßig wiederkehrendes Update-Problem, wie der IT-Verantwortliche des Instituts, berichtet: „Vor der CRM-Einführung arbeiteten wir auf Basis einer selbstgestrickten Filemaker-Datenbank, die bei jedem Update das Betriebssystem lahm legte. Hier musste dringend eine updatesichere, kostensparende Lösung her.“

## Auswahl mit klar definierten Anforderungen

Um sich ein genaueres Bild von den Möglichkeiten der CRM-Lösungen und den Anbietern zu machen, fuhr der IT-Verantwortliche mit seiner Kollegin aus der Buchhaltung auf die CRM-expo. Die Anforderungen an die neue CRM-Lösung waren klar definiert: anpassbar, Update-unabhängig und anwenderfreundlich sollte es sein. In die engere Auswahl

schaffte es auch CAS genesisWorld: Der zertifizierte CAS Partner itdesign aus Tübingen präsentierte die Lösung im Pariser Institut. Die solide technische Basis, die Investitionssicherheit und die Flexibilität überzeugten die Institutsleitung. „Wir stellen sehr hohe Anforderungen an unsere Dienstleister“, so DHIP, „Mit itdesign waren wir gleich zu Beginn sehr zufrieden: Pünktlich, schnell und sehr professionell.“

## Pilot-Projektgruppe – „das war die beste Idee“

CAS genesisWorld sollte institutsweit eingesetzt und von allen Mitarbeitern in den Fachbereichen Wissenschaft, Verwaltung, Veranstaltungen, IT, Gebäudeverwaltung, Redaktion und Bibliothek genutzt werden. Den Grundstein für die hohe Akzeptanz und intensive Nutzung wurde bereits beim Projektstart gelegt: „Die beste Idee war, eine Pilotprojektgruppe zu gründen“, so DHIP. Dazu wurden nicht etwa nur die IT-Profis ausgewählt, sondern Personen ganz bewusst mit unterschiedlichsten IT-Affinitäten, Alter und Geschlechts, aus jeder Abteilung einbezogen. Die Mitarbeiter am Institut fühlten sich dadurch von Anfang mitgenommen, Bedenken konnten im Vorfeld ausgeräumt werden. Der aktuelle Stand zum Projekt wurde regelmäßig kommuniziert. Der „Flurfunk“ sorgte für die schnelle Verbreitung der zahlreichen neuen Möglichkeiten, die CAS genesisWorld mit sich bringen würde.

## Modularer Aufbau sorgt für optimale Anpassung

In einzelnen Workshops wurden die einzelnen Abläufe, etwa zum Veranstaltungsmanagement, exakt definiert und den Erfordernissen angepasst. So wurden einige neue Objekte wie z. B. für Inventar und Schlüssel mit dem Modul Form & Database Designer angelegt.

## Akzeptanz gewährleistet hohen Nutzen

„Die Möglichkeiten von CAS genesisWorld kommen sehr gut an“, beobachtet der IT-Verantwortliche im Alltag immer wieder. Nicht zuletzt Features wie die

Telefonanbindung begeistern: Die Mitarbeiter erkennen jederzeit, wer anruft, können Notizen während des Telefonats speichern oder Telefonate direkt aus dem CRM-System führen. Vorteilhaft aufgenommen werden auch die Reporting-Funktionen: Die detaillierte Suchfunktion erlaubt den Mitarbeitern die Erstellung von Listen, mit denen sie alle relevanten Details zu den Veranstaltungen auf einen Blick

CAS genesisWorld verwaltet“, so der IT-Verantwortliche über den Einsatz.

### **Fazit: Mehr Service bei gleichbleibendem Personal**

Mit CAS genesisWorld hat das Deutsche Historische Institut eine CRM-Lösung gefunden, die einfach konfigurierbar ist. Änderungsanforderungen werden



sehen und analysieren können.

### **Einheitliche Abläufe vereinfachen Jahresbericht und Veranstaltungsmanagement**

Mithilfe von CAS genesisWorld werden sämtliche Abläufe für alle Mitarbeiter grundlegend vereinfacht: Ein Beispiel ist der Jahresbericht: „Früher bedeutete der Versand des wichtigen Dokumentes mehrere Wochen Arbeit und mühsames Zusammensammeln von Daten aus heterogenen Informationsquellen. Jetzt setzen die Mitarbeiter einfach ein Häkchen in CAS genesisWorld und der Jahresbericht wird an die richtigen Empfänger verschickt.“

Weitere Entlastung spüren die Mitarbeiter beim gesamten Veranstaltungsmanagement: Einladungen versenden, Referenten-Betreuung, die Absprache mit dem Catering-Unternehmen. „Von der Hotelunterbringung der Teilnehmer bis zur Anordnung der Tische im Veranstaltungsraum, wird alles mit

schnell und eigenständig umgesetzt. Durch Workflow-Vorlagen werden die internen Prozesse abgebildet; besonders die Planung und Durchführung der Veranstaltungen wird stark unterstützt.

Sämtliche Projekte des Instituts bleiben langfristig zugänglich. „Mit CAS genesisWorld können wir bei gleichbleibendem Personal, mehr Service bieten, mehr Veranstaltungen durchführen und unser Netzwerk intensiver pflegen.“ Die Empfehlung an Entscheider, die vor einer CRM-Einführung stehen: „Diskussionen am besten immer vorher führen, auf dieser Basis Entscheidungen treffen und Ziele festlegen – das spart viel Geld“. Hinzu kommt der Tipp, zu Projektbeginn eine „interdisziplinäre“ Pilotprojektgruppe zu gründen, um die Key-User bereichsübergreifend in Dialog zu bringen. „Dann sind Sie auf der sicheren Seite“, bestätigt der IT-Experte, „Statt Widerstand zu organisieren, freuen sich Ihre Kollegen auf das CRM und wissen die Möglichkeiten beim täglichen Arbeiten zu schätzen.“



**„Mit CAS genesisWorld können wir bei gleichbleibendem Personal, mehr Service bieten, mehr Veranstaltungen durchführen und unser Netzwerk intensiver pflegen.“**

**IT-Management · DHIP**

# Überblick



## Branche

Wissenschaft und Forschung

## Ziele und Anforderungen

- Einheitliche Adressdatenbank und zentrales Informationssystem
- Abbildung von Adressen in verschiedenen internationalen Formaten
- Veranstaltungsmanagement
- Flexible Auswertungen, Grundlage für das Berichtswesen
- Unterstützung aller verwaltungsinternen Prozesse
- Selbständige Konfiguration des Systems
- Anbindungsmöglichkeit anderer Datenbanksysteme, beispielsweise für das Rezensentenmanagement
- Relationale Datenbankstruktur

## Nutzen und Vorteile

- Konsistente und für jeden Mitarbeiter zugängliche Adressdaten mit umfassender Kontakt-historie
- Planung und Durchführung eigener Veranstaltungen
- Leichtes Zusammenstellen der Zielgruppen für Veranstaltungen durch intelligente Suche
- Vereinfachung und Unterstützung der internen Prozesse durch Workflow-Vorlagen
- Einfaches Terminmanagement
- Eigenständige Umsetzung von Erweiterungen und Anpassung an neue Anforderungen ohne Programmierung

## Einsatzbereich

- Adressmanagement
- Veranstaltungsmanagement
- Reporting

## Eingesetzte Lösung

CAS genesisWorld

## CAS genesisWorld

### Projektdaten

- CAS genesisWorld Premium seit 2012 im Einsatz
- Diskussion über CRM-Thematik begonnen im Sept. 2011, Oktober 2011 Besuch der CRM-expo
- Präsentationen im November 2011
- Softwareauswahl im Dezember 2011
- Abschluss der Installation im Januar 2012
- Übernahme in den „Live“-Betrieb im August 2012 und Einführung im gesamten Institut
- Module: Marketing pro, Report, Form & Database Designer

### Kunde

- Deutsches Historisches Institut Paris → [dhi-paris.fr](http://dhi-paris.fr)
- Das Deutsche Historische Institut Paris (DHIP) ist ein zentraler Akteur international ausgerichteter historischer Forschung im Verbund der Max Weber Stiftung. Gegründet 1954. 60 Mitarbeiter.
- Wissenschaftliche Spezialbibliothek

### CAS genesisWorld

- Professionelles Kundenmanagement
- Unterstützt interne Prozesse, steigert Effizienz
- Speziell für die Bedürfnisse des Mittelstands
- Mobile CRM-Lösungen im CAS SmartDesign® für Smartphones, Tablets und Browser
- Sichere Daten durch ausgereiftes, mehrstufiges Rechtesystem
- Sehr gutes Preis-Leistungs-Verhältnis
- Etabliertes, mehrfach ausgezeichnetes Produkt
- Über 200 CRM-Spezialisten unterstützen vor Ort
- Bei mehr als 20.000 Unternehmen erfolgreich im Einsatz

## Hersteller



## Kontakt und Beratung

itdesign

itdesign GmbH  
Friedrichstraße 12  
72072 Tübingen  
+49 7071 3667-66  
[crm@itdesign.de](mailto:crm@itdesign.de)  
[www.crm.itdesign.de](http://www.crm.itdesign.de)