

Referenzkunde

Sutter  
LOCAL MEDIA   
WIR MACHEN ERFOLG

REGIONALE  
INTERNETADR  
SCHINENOPTIMIERUNG  
NE WEBSITE  
RKETING  
reiche Werbung  
GOOGLE MY BUSINESS  
UNG FACEBOOK  
60° PANORAMABIL  
DAS ÖRTLICHE  
ADWORDS  
.RUHR  
SEO  
NSFITE



CAS genesisWorld  
xRM und CRM für den Mittelstand





» Unser Anspruch ist, dass unsere Kunden mit unserer Leistung und unserem Service zufrieden sind. CAS genesisWorld unterstützt uns dabei! Die komfortable 360°-Perspektive auf alle kundenbezogenen Aktivitäten stärkt unsere Mitarbeiter im direkten Kontakt mit dem Kunden und ermöglicht dadurch unseren Kundenservice kontinuierlich zu optimieren. «

Birgit Brinkmann, Leiterin Serviceteam



## Branche

Medienunternehmen

## Ziele/Anforderungen

- Ablösen des vorhandenen Ticketsystems und Optimieren der internen Abläufe im Kundenservice
- Einführen der neuen Lösung mit Hilfe einer agilen Methode und Implementieren der Vorgehensweise in weitere Prozesse im Unternehmen
- Automatisieren der Ticketbearbeitung
- Einführen eines systematischen Controllings, z. B. für Durchlaufzeiten
- Vermeiden der parallelen Bearbeitung von Tickets durch Sperrfunktion

## Nutzen und Vorteile

- Qualitative Verbesserung der Kundenkontakte dank stets verfügbaren umfassenden Kundendaten inklusive ERP-Daten
- Optimierung der Kundenkommunikation dank Anbindung an die Telefonanlage
- Komfortables Kundenmanagement dank Wiedervorlage- und Erinnerungsfunktionen
- Verschlinkung von Klärungsprozessen aufgrund von automatisierter Verprobung
- Kontinuierliche Anpassung des Systems an hauseigene Prozesse



## Projektdaten

- CAS genesisWorld Premium Edition
- Module: Form & Database Designer, Report Manager, Helpdesk, Event Management
- Schnittstellen: SAP, Easy Archiv

## Kunde

- Sutter LOCAL MEDIA – Eine Marke der Telefonbuchverlag GmbH, [www.sutter-local-media.de](http://www.sutter-local-media.de)
- Spezialist und Komplettanbieter für verkaufstarke Werbekonzepte und maßgeschneiderte, lokale Marketinglösungen für kleine und mittlere Unternehmen. Das Produktangebot reicht von klassischer Verzeichniswerbung (Das Telefonbuch, Das Örtliche, Gelbe Seiten) über individuelle Webseiten bis hin zu Facebook- und AdWords-Kampagnen. Sutter LOCAL MEDIA ist eine Marke der Sutter Telefonbuchverlag GmbH, einer der größten Verzeichnismediaverlage Deutschlands
- über 280 Mitarbeiter

## CAS genesisWorld

- Professionelles Kundenmanagement
- Unterstützt interne Prozesse, steigert Effizienz
- Speziell für die Bedürfnisse des Mittelstands
- Sichere Daten durch ausgereiftes, mehrstufiges Rechtesystem
- Etabliertes, mehrfach ausgezeichnetes Produkt
- Bei mehr als 20.000 Unternehmen erfolgreich im Einsatz

## Kontakt und Beratung



itdesign GmbH  
72072 Tübingen  
+49 7071 3667-60  
[www.itdesign.de](http://www.itdesign.de)

