



# Customer Centricity

Für Unternehmen mit großer Zukunft

**CAS**  **genesisWorld**

Funktionsüberblick



# Die führende xRM-/CRM-Lösung im

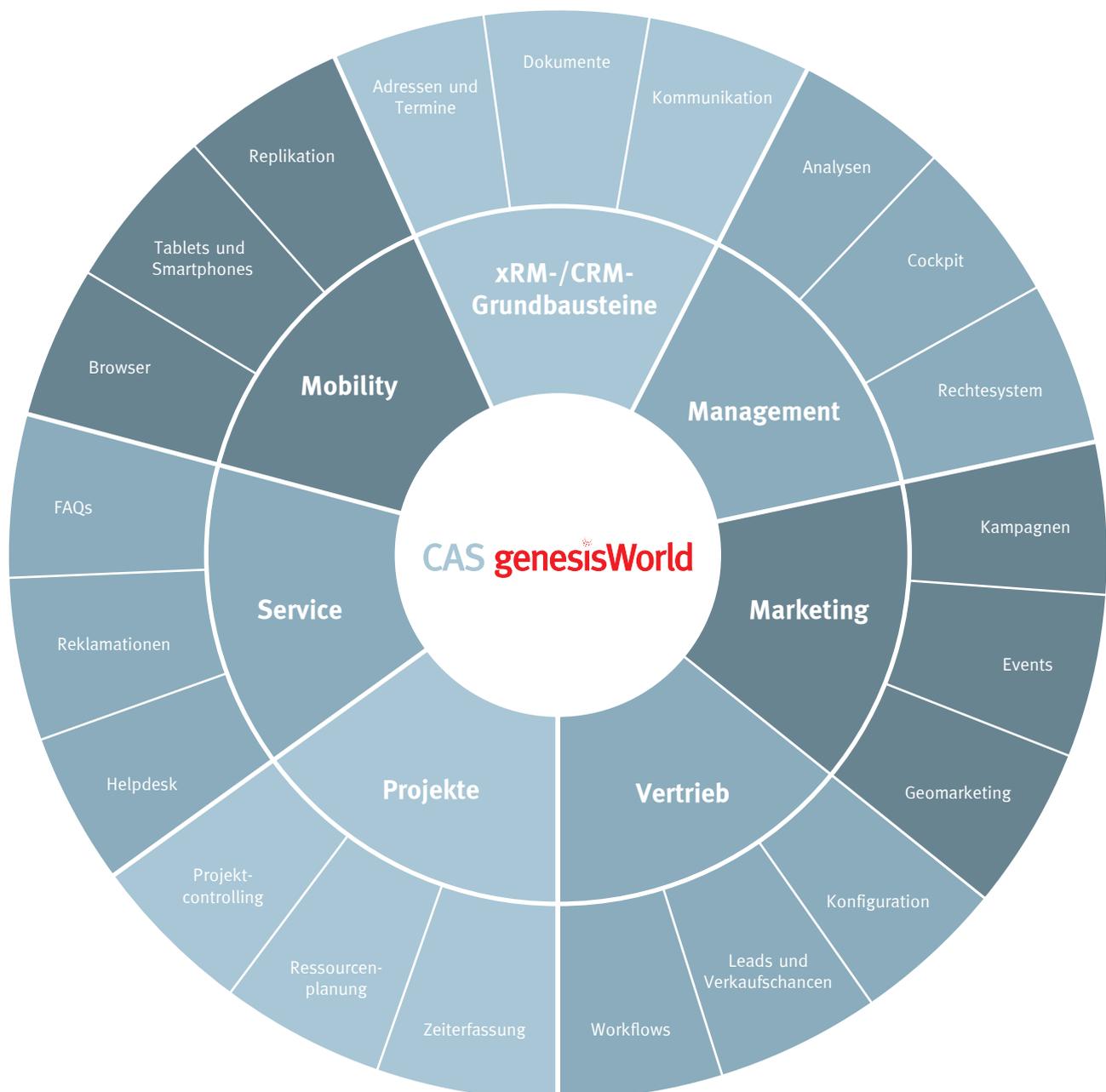
# deutschen Mittelstand: CAS genesisWorld

CAS genesisWorld unterstützt Ihr komplettes Beziehungs- und Informationsmanagement durch eine ausgereifte Funktionsvielfalt mit zahlreichen Modulen, Anbindungen und Erweiterungen. Während die Standard Edition (S) unverzichtbare Grundbausteine für erfolgreiches CRM im Mittelstand umfasst, enthält die Premium Edition (P) weitere Funktionen zur Abbildung komplexer Geschäftsprozesse.

Einzelne Zusatzmodule (Z) bieten Ihnen darüber hinaus die Möglichkeit, den Funktionsumfang von CAS genesisWorld flexibel an Ihre fach- und branchenspezifischen Bedürfnisse anzupassen – für ein garantiert auf Sie abgestimmtes Beziehungsmanagement.



Ergänzende Produktbroschüre als Download:



# CAS genesisWorld auf einen Blick

## Funktionen für alle Unternehmensbereiche

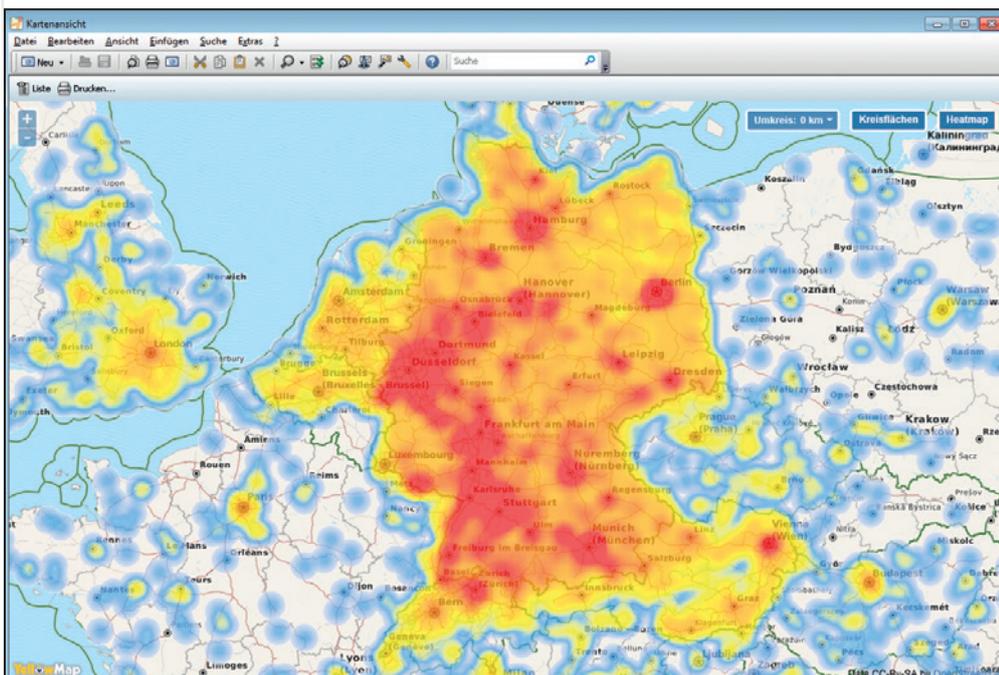
Adressen erfassen und managen		
Zentrales Adressmanagement	Abbildung beliebiger Adressen wie z. B. Unternehmens-, Kunden- und Vertriebsinformationen in einer zentralen Datenbank.	S
Abbildung juristischer Personen	Erfassung von Adressen als Firmen bzw. Organisationen.	S
Abbildung natürlicher Personen	Erfassung von Adressen als Ansprechpartner und Einzelkontakte.	S
Zuordnung von Ansprechpartnern	Leichtes Zuordnen von Ansprechpartnern zu einer Firma mit Möglichkeit des Verschiebens von Firma A nach Firma B bei Wechsel.	S
Synchrone Feldwerte	Automatische Synchronisierung gleicher Adresswerte bei Firma und zugeordneten Ansprechpartnern.	S
Adressen mit Bild	Optionales Einfügen von Bildern der Ansprechpartner.	S
Kategorisierung von Adressen	Beliebige Kategorisierungen in z. B. A-, B-, C-Kunde, Interessent, Partner oder Lieferant.	S
Zusatz- und Pflichtfelder	Pflege weiterer Informationen durch Zusatz- und Pflichtfelder, z. B. „Erstkontakt“ oder „Interesse an“ nach Datenschutzvorgaben.	S
Eingabehilfen	Erleichterte Adresserfassung mithilfe vordefinierter Auswahlwerte.	S
Filterfunktionen	Gezieltes Suchen und Filtern von Adressen nach beliebigen Adressmerkmalen.	S
Verknüpfungssuche	Suche nach Datensätzen unter Berücksichtigung verknüpfter Informationen.	P
Erlaubte Kontaktart	Setzen erlaubter Kontaktarten wie z. B. E-Mail, Telefon oder Brief für rechtskonformes Arbeiten.	S
Bevorzugte Kontaktart	Setzen der bevorzugten Kontaktart wie z. B. E-Mail, Telefon, Brief, Fax oder SMS.	S
Adress-Assistent	Intelligente Adresserfassung aus E-Mail-Signaturen, Webseiten und Dokumenten durch „Copy & Paste“.	S

The screenshot displays the CAS genesisWorld interface. At the top, there's a navigation bar with 'Manfred Kieser' and 'Reports' tabs. Below it, a list of recent contacts is shown, including 'Agentur CCC Berlin', 'Manfred Kieser-Klippenstein Burgstahler KG', 'Fritz Müller Birnbaum & Hempel GmbH', 'Birnbaum & Hempel GmbH Köln', and 'Walter Berger Deventer GmbH'. The main area shows the profile for 'Herr Manfred Kieser-Klippenstein', 'Produktmanager' at 'Burgstahler KG'. Contact details include phone numbers (+49 3781 4560, +49 178 13980), email (manfred-kieser@burgstahler.de), and website (www.burgstahler.de). The profile is classified as a 'Gold-Kunde' (Gold Customer) with 'Abwanderungsgefährdet' (at risk of churn) status. A 'Customer-Intimacy' section shows 15 escalations, 29 complaints, and 7 deadline breaches. A 'Ticketpriorität' (Ticket Priority) section shows 2 escalation tickets, 11 critical, 35 significant, 41 normal, and 79 low priority tickets. A 'Umsatzentwicklung' (Sales Development) chart compares 2012 actual sales (Ist) and 2013 target sales (Soll) in million Euros across four quarters (Q1-Q4).

### Kontakt

Greifen Sie auf alle Informationen Ihrer Kunden und Interessenten zu und kontaktieren Sie diese direkt aus der Adressansicht.

Konsistenzprüfung	Automatische Konsistenzprüfung der eingegebenen Werte innerhalb einer Adresse wie z. B. PLZ zu Ort oder Vorname zu Anrede.	S
Postalische Vervollständigung	Automatisches Befüllen von Anschriftsfeldern wie z. B. nach Eingabe der PLZ automatisches Vervollständigen der zugehörigen Stadt, des Bundeslands oder Teilorts.	S
Deaktivierung von Adressen	Deaktivierung von Adressen wie z. B. nach Ausscheiden eines Ansprechpartners aus der Firma.	S
Adressqualifizierung	Prüfung, Korrektur und Anreicherung von Adressen durch Abgleich mit Referenzdatenbanken von Adressdienstleistern wie bedirect, YellowMap oder dem Unternehmensverzeichnis.org.	S, Z
Adresssynchronisation	Synchronisation von Adressen mit Microsoft Exchange®.	S, P, Z
Datensynchronisation mit mobilen Endgeräten	Uni- und bidirektionaler Datenabgleich mit mobilen Endgeräten.	S, P, Z
Ex-/Import als vCard	Ex- und Import von Adressen im vCard-Format.	S
Social Media Integration	Integration von Kontaktinformationen aus sozialen Medien wie Facebook, Xing, Twitter und Blogs unter Berücksichtigung aktueller Datenschutzbestimmungen.	S
Dublettenprüfung	Automatische Überprüfung doppelter Adressen bei Eingabe und Änderung des Datensatzes.	S
Automatische Dublettenauflösung	Assistent zur Unterstützung der Zusammenführung redundanter Adressen und ihrer Akten.	S
Dublettenbereinigung	Vollständiger Dublettencheck über den gesamten Adressbestand mit OMIKRON AdressCenter.	Z
Konzernbildung	Verknüpfungen von Firmen über Mutter-/Tochterbeziehungen zur grafischen Darstellung von Konzernstrukturen.	P
Lageplan mit Anfahrtsrouting	Anzeige der Firmen-, Liefer- oder Privatanschrift in einer Karte und Planung der jeweiligen Anfahrtsroute.	S
Kartendarstellung	Georeferenzierung und Kartenvisualisierung ausgewählter Adressen durch Einbindung von OpenStreetMap-Karten.	S
Umkreissuche	Gezielte Selektion von Adressen innerhalb eines vorgegebenen Radius.	S
Heatmaps	Grafische Darstellung ausgewählter Adressen in Form von Heatmaps.	P



#### Heatmap

Nutzen Sie Heatmaps und Karten für übersichtliche, geografische Datenanalysen.

Phonetische Suche	Vereinfachung der Suche nach Adressen auf Basis phonetischer Ähnlichkeiten wie z. B. Suche nach „Mayer“ liefert Ergebnisse für „Maier“ und „Meier“.	S
Volltextsuche	Einfache Suche über den Volltext.	S
Verteiler	Zusammenfassung von Adressen in Verteiler zur zielgruppenspezifischen Kommunikation.	S
Unterstützung von Vertriebsgebieten	Zuordnung von Adressen zu Vertriebsgebieten und Steuerung des Zugriffs über ein umfangreiches Rechtssystem.	S
Unicode	Unterstützung landesspezifischer Adressformate wie z. B. Türkisch, Rumänisch, Polnisch oder Spanisch durch Unicode-Fähigkeit.	S
Zugriffs- und Bearbeitungsrechte	Individuelles Festlegen der Zugriffs- und Bearbeitungsrechte von Adressen in drei Optionen (öffentlich, benutzersensitiv, privat) zur Sicherstellung des Datenschutzes.	S
<b>360°-Sicht auf Kundeninformationen</b>		
Kundenakte	Strukturierte und chronologische Darstellung aller Einträge zu einer Adresse wie z. B. Anzeige von E-Mails, Terminen, Dokumenten, Verkaufschancen, Bestellungen oder Warenwirtschaftsbelegen.	S
Kundencockpit	Optimierte Ansicht zur schnellen Einsicht des aktuellen Status und entscheidenden Informationen beim Kunden im Detail.	Z
Semantische Bedeutung von Verknüpfungen	Definition von Beziehungen zwischen Datensätzen mittels Rückgriff auf definierte Werte wie z. B. Darstellung von Beziehungen zwischen Kunden, Mitbewerbern und Hauptansprechpartnern innerhalb einer Verkaufschance.	S
Filtermöglichkeiten	Umfangreiche Filtermöglichkeiten zur selektiven Darstellung verknüpfter Daten zu einem Kunden wie z. B. offene Verkaufschancen.	S, Z
Benutzerspezifische Konfiguration	Zugriff auf nur jene Daten, die für den Anwender wichtig sind.	S
<b>Daten gezielt finden</b>		
Globale Suche	Suche in allen Datensatz-Typen wie z. B. Adressen, Dokumenten, Terminen oder E-Mails.	S
Umfassende Filterfunktionen	Gezielte Suche in allen Feldern und Anzeige von Daten wie z. B. Suche nach B-Kunden mit PLZ-Bereich „76“.	S
Phonetische Suche	Finden von Adressen mittels phonetischer Suche wie z. B. Suche nach „Mayer“ liefert Ergebnisse für „Maier“ und „Meier“.	S
Komplexe Suchanfragen	Komplexe Suchanfragen durch Filterbedingungen, Klammerregeln, „Und/Oder“-Bedingungen und „Größer/Kleiner/Gleich“-Bedingungen.	S
Verknüpfungssuche	Finden von Informationen über Verknüpfungen wie z. B. Adressen der Kategorie „Kunde“, die mit einer Verkaufschance der letzten zwei Jahre verknüpft sind.	P
Suche in der Akte	Durchsuchen der Akteneinträge nach bestimmten Vorgaben wie z. B. im Feld „Stichwort“ der Aktenansicht.	S

## Dokumente managen und individuell kommunizieren

### Dokumente

Dokumentenvielfalt	Verwaltung beliebiger Dokumentenformate wie z. B. PDF, Bilder-, Microsoft Office®- oder CAD-Dateien.	S
Microsoft Office® -Schnittstelle	Flexible Schnittstelle zur Erstellung und Änderung von Dokumenten direkt in Microsoft Office®.	S
Standard-Vorlagen	Standardisierte Vorlagen wie Briefe, Faxe und E-Mails zur schnellen Serien-Kommunikation.	S
Personalisierte Vorlagen im Corporate Design	Personalisierbare Vorlagen wie Briefe, Faxe und E-Mails zur Corporate Design-konformen Serien-Kommunikation.	S
Personalisierte Serien-Briefe	Erstellung und Versand personalisierter Serien-Briefe, -Faxe und -E-Mails mit Feldvariablen, Seriendruckfeldern und Anlagen.	S
Speichern als Favoriten	Speicherung viel genutzter Dokumenten-Vorlagen als Favoriten.	S
Internationale Adressformate	Unterstützung internationaler Adressformate.	S
Versionierung	Speichern vorheriger Dokumenten-Versionen mit detaillierter Benennung.	S
Archivierung	Einfache Archivierung vorhandener externer Dateien per „Drag & Drop“.	S
Datei zum Bearbeiten oder zum Lesen öffnen	Öffnen von Dateien im Schreibmodus zum Bearbeiten von Dokumenten oder im schreibgeschützten Lesemodus.	S
Dokumentensperre	Anzeige des Benutzers, der gerade ein Dokument bearbeitet, zur Sicherstellung eines überschneidungsfreien Editierens.	S
Kategorisierung von Dokumenten	Einordnung von Dokumenten in Kategorien wie z. B. Angebot, Protokoll oder Bericht.	S
Volltextsuche	Unterstützung der Volltextsuche über alle Inhalte aller Dokumente.	S
Verknüpfung	Verknüpfung von Dokumenten mit jedem beliebigen Datensatz wie z. B. einer Adresse oder einem Termin.	S
DMS-Anbindung	Flexible Anbindung externer Dokumentenmanagement- und Archivsysteme.	Z
ERP-Anbindung	Flexible Anbindung an ERP-Systeme zum Abgleich von Belegen, Produkten und Adressen.	Z

The screenshot shows a mobile application interface with a top navigation bar containing a home icon, a back arrow, a call log entry 'RE: Unser...', and an 'Abmelden' button. Below the navigation bar, there are three main sections:

- Geführte Telefonate...**: A list of call log entries with details like 'Präsentationstermin vereinbaren', 'Interesse an CP-3', 'Demoversion', 'RE: Unser Angebot', 'Präsentationstermin vereinbaren', 'Anruf bei 641', 'Probleme mit Overlook', and 'Anfrage bei McDouglas'.
- Details**: A central panel for the selected contact 'Max Kahrmann'. It displays:
  - Stichwort: RE: Unser Angebot
  - Dringlichkeit: Normal
  - Adressinfo: Max Kahrmann, Geschäftsführer bei Kahrmann Elektronik... with a photo and phone number 07243-8800-122.
  - Zeitpunkt: Beginn 2. Juli 2013 - 16:41
  - Notizen: ----- Di, 26.09.2006 17:49 (Peter Grundmann) -----  
- Workshop-Agenda  
- Analyse der Adressbestände  
- Prozess-Analyse  
- Potential-Analyse
- Akte**: A list of activities related to the contact, including 'Kahrmann', 'Akquisephase', 'Server, Datenbank-Software für Kahrmann Elektronik', 'Bodenbelag bei Kahrmann Elektronik', and 'Präsentationstermin vereinbaren'.

#### Telefonat

Legen Sie Telefonate an und dokumentieren Sie Ergebnisse direkt in den Telefonnotizen.

<b>E-Mails</b>		
Integration externer E-Mail-Clients	Integration externer E-Mail Clients wie z. B. Microsoft Outlook®, Thunderbird oder Lotus Notes.	S
Eigener E-Mail-Client	Optionale Nutzung des integrierten E-Mail-Clients von CAS genesisWorld.	S
Online-Betrieb	Online-Zugriff auf stets aktuelle E-Mails im CAS genesisWorld E-Mail-Client.	S
Sendestatus	Anzeige über aktuellen Status bei Versand von Serien-E-Mails.	S
Archivierung	Individuelle Archivierung von E-Mails oder mit Hilfe von Vorlagen zum automatischen Setzen der korrekten Verknüpfungen und Teilnehmer.	S
Regeln für E-Mails	Einrichten von Regeln zum automatischen Verschieben oder Archivieren in definierte Ordner.	S
Verknüpfung	Automatische Verknüpfung von E-Mails mit zugehörigen Adressen.	S
Versand aus Adressen	Direktes Versenden von E-Mails aus der Adresse heraus.	S
Zeitversetztes Senden	Zeitversetztes Versenden von Serien-E-Mails.	S
Serverseitige Archivierung	Archivierung von E-Mails unabhängig vom genutzten E-Mail-Client oder von der Hardware wie z. B. Tablets.	S
Unterstützung internationaler Schriftzeichen	Korrekte Darstellung von Schriftzeichen aller Sprachen in allen Feldern.	S
Signaturen	Einstellen globaler und individueller Signaturen.	S
Briefanrede	Einsatz vordefinierter Briefanreden.	S
Rechtschreibprüfung	Automatische Überprüfung der Rechtschreibung.	S
Abwesenheitsassistent	Einstellen eines Abwesenheitsassistenten mit Erinnerungen.	S
<b>Telefonie</b>		
Anruferkennung	Erkennung eingehender Anrufer mit Namen und Adresse mit automatischer Öffnung der Adresse oder Telefonnotiz.	S
Wahlhilfe	Schnellwahlmöglichkeit direkt aus der Adressmaske.	S
Informationen über Anrufer	Anzeige relevanter Informationen zum Anrufer vor Entgegennahme des Telefonats.	S
Automatische Datenaktualisierung	Automatische Aktualisierung der Eckdaten in der Adresse wie z. B. Gesprächsteilnehmer, Beginn oder Ende und Dauer des Telefonats.	S
Protokollierung von Anrufen	Erstellung von Gesprächsprotokollen und Listen mit verpassten Anrufen.	S
Telefonnotiz	Dokumentation der Gesprächsinhalte mittels Telefonnotizen.	S
Automatische Verknüpfung	Automatische Verknüpfung der Telefonnotiz mit Gesprächsteilnehmer.	S
Telefontermine	Planung von Telefonaten als eigener Datensatz und Darstellung im Kalender.	S

## Benachrichtigungs- und Aktionsdienste

Individuelle Benachrichtigungen	Frei definierbare Regeln zur automatischen Benachrichtigung wie z. B. bei Dokumentenänderung.	S
Workflow-Unterstützung	Automatisches Auslösen von Folgeaktionen bei Initialaktionen wie z. B. Begrüßungs-E-Mail bei Neukundengewinnung oder Anlage neuer Datensätze.	S
Ausführungszeitraum	Angabe eines detaillierten Ausführungszeitraums pro Regel wie z. B. Tag oder Ausführung innerhalb eines Zeitfensters.	S
Primärverknüpfung von Benachrichtigungen	Automatische Archivierung von Benachrichtigungen mit Übernahme der Primärverknüpfung.	P
Benachrichtigungen bei Adressänderung	Benachrichtigung bei Änderungen in Adressen mit Archivierung der Benachrichtigung.	S
Berücksichtigung der Verknüpfungsarten	Berücksichtigung der Verknüpfungsarten im Benachrichtigungs- und Aktionsdienst.	S

## Intranet und Unternehmensportal

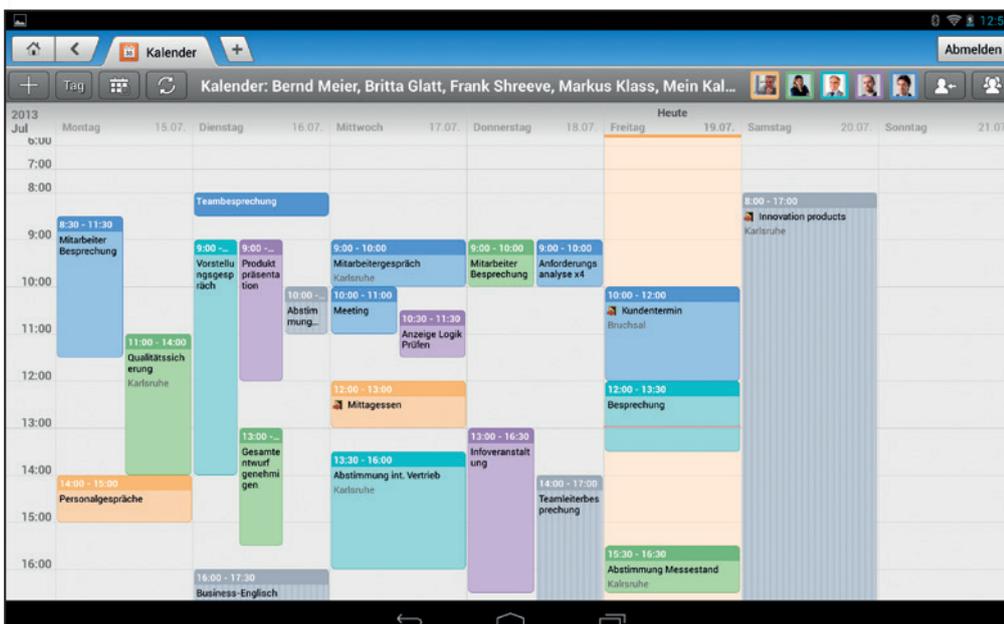
Unternehmensinformationen	Anzeige verschiedener Rubriken wie z. B. Unternehmensbereiche.	Z
Mitarbeitergalerie	Anzeige der Mitarbeitergalerie und -fähigkeiten.	Z
Schwarzes Brett und Diskussionsforen	Unternehmensweiter, abteilungs-, gruppen- oder projektbezogener Themenaustausch.	Z
Abbildung von Prozessen und Workflows	Technische Abbildung von Prozessen zur schnellen Bearbeitung wie z. B. automatisches Anlegen einer Aufgabe bei Einstellung einer IT-Supportanfrage.	Z
Persönliche Startseite	Definition der individuellen Startseite wie z. B. „Meine Termine heute“, Nachrichten- Ticker, Persönliche Favoriten oder Benachrichtigungen.	Z
Telefonliste	Telefonliste der Mitarbeiter mit Suchfunktionen und direktem Zugriff auf die persönliche Mitarbeiterseite.	Z
Zuständigkeitssuche	Gezielte Suche nach Mitarbeitern mit bestimmten Zuständig- oder Fähigkeiten.	Z
Unternehmens- und Abteilungstermine	Zugriff auf freigegebene Kalender anderer Abteilungen oder des gesamten Unternehmens.	Z
Geburtstagslisten	Geburtstagslisten mit aktiver Benachrichtigung auf der Startseite.	Z
Wissens- und Informationsdatenbank	Strukturierte Ablage wichtiger Dokumente und Informationen mit einfachen Such- und Zugriffsmöglichkeiten.	Z
Organigramm	Übersichtliche Darstellung der Unternehmenshierarchie mit direkter Kontaktmöglichkeit.	Z
Urlaubsverwaltung	Stellen von Urlaubsanträgen; Urlaubsgenehmigung vom jeweiligen Vorgesetzten; Verwaltung von Urlaubskontingenten.	Z
Urlaubskalender und -listen	Übersichtliche Darstellung der vergangenen, genehmigten, abgelehnten und geplanten Urlaube.	Z
Fehlzeiten-/ Abwesenheitsverwaltung	Pflege von Fehlzeiten, übersichtliche Darstellung und Auswertungsmöglichkeiten.	Z
Online-Formulare	Zugriff auf Online-Formulare wie z. B. Verbesserungsvorschläge und Erstellung eigener Online-Formulare mittels eines integrierten Formulardesigners.	Z
Checklisten	Integrierte und individuell gestaltbare Checklisten für Vorbereitung und Planung wie z. B. von Messen oder Geschäftsreisen.	Z

Terminkalender	Persönlicher Kalender mit Überschneidungswarnung bei Konflikten mit anderen Terminen.	Z
Teamkalender	Zugriff auf die freigegebenen Kalender anderer Mitarbeiter und Gruppen.	Z
Ressourcenkalender	Zugriff auf die freigegebenen Kalender von Ressourcen.	Z
Ressourcenverwaltung	Verwaltung von Ressourcen wie z. B. Besprechungsräume oder Firmenwagen.	Z
Sammelmappen	Bündelung wichtiger Dokumente zu einem Projekt in einer Akte.	Z
Projektüberblick	Projekt-Homepage mit zugeordneten Informationen wie z. B. Mitarbeiter, Termine, Dokumente oder Aufgaben.	Z
Aufgabenmanagement	Verwaltung eigener Aufgaben und Delegation von Aufgaben.	Z
Dokumentenmanagement	Strukturierte Ablage und Veröffentlichung jeder Art von Dokumenten.	Z
Adressmanagement	Verwaltung von Firmen, Ansprechpartnern und Einzelkontakten.	Z
Automatische Benachrichtigungen	Benachrichtigung bei wichtigen Neuerungen oder Änderungen wie „neuer Termin“ oder „delegierte Aufgabe“.	Z

## Kalender sichten und Termine planen

### Kalender

Persönlicher Kalender	Individueller Kalender mit öffentlichen, vertraulichen und persönlichen Terminen.	S
Teamkalender	Anzeige mehrerer Anwender in einem Kalender zur schnellen Übersicht freier Zeiten.	S
Urlaubskalender	Berücksichtigung und Darstellung von Urlauben.	S
Fremdansicht	Einsicht in Kalender von anderen Anwendern.	S
Tages-/Wochen-/Monatsansicht	Darstellung von Terminen in Form von Tages-, Wochen- oder Monatsansichten.	S
Ressourcenkalender	Anzeige von Ressourcen wie z. B. Besprechungsräume, Firmenwagen oder Beamer.	S
Feiertage	Anzeige und Berücksichtigung von Feiertagen.	S
Vorgänge	Darstellung von Vorgängen wie z. B. Teilprojektschritte, Telefonate und Urlaube im Kalender.	S



### Kalender

Wählen Sie flexibel zwischen unterschiedlichen Kalenderansichten, z. B. eigenem oder Kollegen- /Teamkalender.

Anlegen von Terminen	Einfaches Anlegen von Terminen direkt im Kalender sowie automatische Übernahme der relevanten Teilnehmer.	S
Zugriffsrechte	Berücksichtigung spezieller Rechtstufen zur Einsicht in freie oder geblockte Zeiten.	S
Aufgabenliste	Anzeige von aktuellen Aufgaben im Kalender.	S
<b>Termine</b>		
Öffentliche Termine	Kennzeichnung von Terminen als öffentlich, d. h. für alle Mitarbeiter zugänglich.	S
Vollzugriff auf Termine Dritter	Einsicht in Termine Dritter ohne eigene Teilnahme. Voraussetzung ist die jeweilige Rechtvergabe.	S
Persönliche Termine	Kennzeichnung von Terminen als persönlich. Persönliche Termine sind ausschließlich von Teilnehmern sichtbar.	S
Vertrauliche Termine	Kennzeichnung von Terminen als vertraulich. Vertrauliche Besprechungen können nur von autorisierten Nutzern eingesehen werden.	S
„Außer Haus“-Termin	Kennzeichnung von Terminen als „außer Haus“.	S
Ganztägige Ereignisse	Aktivieren der Option „Ganztätig“, wenn ein Ereignis für den ganzen Tag geplant ist.	S
Wiederholungs- und Serientermine	Anlegen von Wiederholungs- und Serienterminen im täglichen, wöchentlichen, monatlichen oder jährlichen Turnus.	S
Automatische Terminverschiebung	Automatisches Verschieben bei Serien-Terminen bei Konflikten mit Wochenenden oder Feiertagen.	S
Benachrichtigungsdienst	Benachrichtigung kurz vor Ablauf von Serien-Terminen, beim Anlegen neuer und geänderter Termine sowie beim Löschen von Terminen.	S
Alarmfunktion	Individuell einstellbare Alarmierungen für die jeweiligen Teilnehmer.	S
Überschneidungswarnungen	Ausgabe einer Überschneidungswarnung bei doppelter Termin- oder Ressourcen-Buchung wie z. B. Beamer oder Notebook.	S
Terminverschiebung	Einfache Terminverschiebung per „Drag & Drop“.	S
Assistent zur Terminsuche	Suche freier Termine für einen oder mehrere Teilnehmer unter Berücksichtigung von Zeit, Ort, Dauer, Ressourcen und Überschneidungshinweis.	S
Delegieren von Terminen	Anlegen von Terminen für dritte Personen.	S
Planner-Grafik	Übersichtliche Anzeige mehrtägiger Termine wie z. B. von Geschäftsreisen, Messen oder Urlauben in Balkenform.	S
Verknüpfungen	Verknüpfung von Terminen mit allen relevanten Datensätzen wie z. B. Dokumente, Adressen oder Projekte.	S
Termine im iCal-Format	Im-/Export von Terminen im iCal-Format.	S
Datensynchronisation Microsoft®-Lösungen	Terminabgleich mit Microsoft Exchange® / Microsoft Outlook® oder mit mobilen Endgeräten.	P, Z
Datensynchronisation mit mobilen Endgeräten	Terminabgleich mit mobilen Endgeräten.	P, Z
Livezugriff auf Termine	Zugriff auf Termine in Echtzeit über mobile Endgeräte.	P, Z

## Aufgaben und Wiedervorlagen planen

Aufgaben	Zentrale Verwaltung aller in Bearbeitung befindlichen oder erledigten Aufgaben als Einzel-, Wiederholungs- oder Teamaufgabe.	S
Listen-Übersicht	Darstellung von Aufgaben in frei definierbarer Listenform mit beliebiger Sortierung wie z. B. nach Stichwort, Priorität oder Fälligkeit.	S
Zuweisung von Verantwortlichkeiten	Hinterlegung eines Verantwortlichen zur Bearbeitung der angelegten Aufgabe.	S
Eingabehilfe	Zweistufige Eingabehilfe in Form von „Typ“ einer Aufgabe (z. B. „Support“) und „Status“ (z. B. „in Bearbeitung“) mit dynamischen Pflichtfelddefinitionen.	S
Schieben von Aufgaben	Automatisches Schieben der Aufgabe bei Nicht-Erledigung.	S
Terminieren von Aufgaben	Terminieren einer Aufgabe durch Wiedervorlage.	S
Alarmfunktion	Automatischer Alarm bei Fälligkeit der Aufgabe.	S
Delegieren von Aufgaben	Anlegen von Aufgaben für andere Mitarbeiter mit Nachverfolgung.	S
Benachrichtigungsdienst	Benachrichtigung bei neu angelegten Aufgaben oder Erhalt einer delegierten Aufgabe.	S
Priorisierung	Priorisierung der Aufgaben nach A, B oder C.	S
Bearbeitungsdauer	Planung der Bearbeitungsdauer in Geschätzt, Soll und Ist.	S
Bearbeitungsstatus	Anzeige des Bearbeitungsstatus als Fortschrittsstatus oder in Prozent.	S
Datensynchronisation	Synchronisation der Daten mit mobilen Endgeräten.	P, Z
Workflow-Unterstützung	Automatische Erzeugung von Aufgaben als Folgeaktion auf definierte Ereignisse.	P

## Reports auswerten und Forecasts erstellen

Reportansichten	Darstellung von Kennzahlen in mehrstufig gruppierbaren Wertetabellen oder grafischem Diagramm.	Z
Unternehmensweite Cockpitansichten	Definition von unternehmensweiten Cockpitansichten, für den Überblick auf alle relevanten Daten.	S
Datensatzspezifische Cockpitansichten	Darstellung aller relevanten Daten des aktuellen Datensatzes inklusive der verknüpften Informationen.	S
Übergreifende Auswertungen	Erstellung mehrdimensionaler, komplexer Auswertungen über alle Datensatz-Typen unter Berücksichtigung verknüpfter Datensätze.	S
Detailauswertungen	Gezielte Auswertung über markierte Datensätze in interaktiven Reportansichten mittels Filtermöglichkeiten.	S
Kundencockpit	Übersichtliche Aufbereitung definierter Daten wie z. B. Umsatzdaten, Reklamationen oder eingesetzte Produkte, speziell zu einem Kunden.	Z
Projektcokpit	Projektbezogene und übersichtliche Aufbereitung definierter Daten wie z. B. Umsatzdaten, Reklamationen oder eingesetzte Produkte.	Z
Grafische Auswertungen	Erstellung übersichtlicher Berichte auf Basis des gesamten Datenbestands mittels der Anzeigeformate Tabelle und Diagramm.	S, Z
Interaktive Auswertungstabelle	Interaktive Gruppierung nach Textfeldern, Datum, z. B. Jahr, Quartal, Monat, und Verknüpfungsart in einfacher und beliebiger Schachtelungstiefe.	S, Z

## Reports auswerten und Forecasts erstellen

Pivot-Tabelle	Aggregierte Darstellung von Werten mittels Pivot-Tabellen. Wahlweise Darstellung der Werte als Summe, Minimum, Maximum oder Durchschnitt.	Z
Vordefinierte Vorlagen	Rückgriff auf kontextabhängige Vorlagen zur schnellen Anfertigung von Berichten und Auswertungen.	S, Z
Eigene Vorlagen	Konfiguration individueller Berichtsvorlagen und Speicherung als eigene Vorlagen.	Z
Terminierte Berichte	Erstellung von Berichten in vorgegebenen Zeitintervallen mit automatischer Zusendung.	S
Crystal Reports	Anbindung an Crystal Reports.	Z
Datenexport von Ergebnissen	Datenexport in Formaten wie RTF, PDF oder Microsoft Excel® zur Weiterbearbeitung oder Darstellung der Daten in anderen Systemen wie z. B. Microsoft Access® oder Business Intelligence Tools.	S, Z
Druck-Designer	Erstellung hochwertiger Ausdrücke mit dem mitgelieferten Druck-Designer.	S
Archivierung	Direkte Archivierung der Auswertungen im Dokumentenarchiv.	Z
Sales Pipeline	Grafische Zuordnung der erwarteten Umsätze zu den einzelnen Phasen des Verkaufsprozesses.	Z
Forecast	Vielfältige Auswertungsmöglichkeiten von Verkaufschancen wie z. B. nach Vertriebsgebiet oder Verkäufer.	Z

## Datenstrukturen definieren

### Administration und Anpassung

Anpassung ohne Programmierkenntnisse	Erstellung und Verwaltung zentraler, unternehmensweiter Vorgaben durch die Administration in der Management Konsole über Oberflächen ohne Programmier- oder Skriptsprachen.	S
Anpassung der Datenstruktur	Anlegen neuer Datensatz-Typen nach speziellen unternehmerischen Anforderungen wie z. B. Anlegen neuer Felder, Eingabe- und Auswahlhilfen oder Ansichten.	Z
Anpassung der Oberflächen	Firmenindividuelle Gestaltung und Anpassung der Fenster und Masken eines Datensatz-Typs wie z. B. Register anpassen und neu anlegen.	S, Z
Mehrsprachige Bezeichnungen	Hinterlegung von mehrsprachigen Bezeichnungen für Register und Bereiche.	S
Dynamische Formelfelder	Ergebnisfelder für mathematische Berechnungen oder Texte, dynamische Steuerung von Eingabehilfen.	Z
Zentrale Benutzervorgaben	Festlegen von Filtern, Gruppierungen oder Zugriffsrechten nach zentralen Vorgaben wie z. B. für Teamkalender, Im- und Exportrechte und auf Benutzerebene.	S
Individuelle Benutzerkonten für Mitarbeiter	Automatische Erstellung von Benutzerkonten für neue Mitarbeiter mit individuellen Rechten und Einstellungen.	S

## Anwenderspezifische Einstellungen

Individuelles Cockpit	Individuell konfigurierbare Startseite in CAS genesisWorld durch Anwender.	S
Individueller Navigator	Individuelle Navigatoren für einzelne Mitarbeiter mit Anzeige von Ordnern und Ansichten in Baumstruktur.	S
Filteransichten	Einrichtung und Speicherung individueller Datenfilter in Ansichten für schnellen Zugriff.	S
Zentraler Navigator	Zentrale Navigatoren für Unternehmensbereiche oder Abteilungen mit Anzeige von Ordnern und Ansichten in Baumstruktur.	S

## Technische Flexibilität nutzen

Automatische Software-Verteilung	Installation von CAS genesisWorld, Software-Updates, Add-Ins und Modulen über automatische Software-Verteilung.	S
Mandantenfähigkeit	Zugriff auf unterschiedliche Datenbanken mit einem Applikationsserver.	S
Optimale Serverauslastung	Automatische Lastverteilung zur Steuerung der optimalen Auslastung mehrerer CAS genesisWorld-Applikationsserver.	Z
LDAP Server	Zugriff von externen Programmen wie z. B. Microsoft Outlook® auf Adressen in CAS genesisWorld über das Lightweight Directory Access Protocol (LDAP).	S
Unicode und Länderformate	Korrekte Anzeige internationaler Schriftzeichen. Darstellung der Adressen in Länderformaten.	S
Zeitzonenfähigkeit	Anzeige von länderübergreifenden Aktivitäten wie z. B. Termine, Aufgaben, Urlaube und Telefonate in der Tages- und Wochenansicht der jeweiligen verwendeten Zeitzone.	Z
Primärverknüpfungen	Hierarchische Verknüpfungen zur direkten Zuordnung aller Projektdaten zu Adressen.	P
Anbindung von Drittapplikationen	Dateneinbindung und -abgleich beliebiger Drittapplikationen in CAS genesisWorld.	Z

## CAS genesisWorld mit Anbindungen und Schnittstellen erweitern

### Anbindung Microsoft Exchange® mit Microsoft Outlook®

Microsoft Outlook® als Standard E-Mail-Client	Optionale Verwendung von Microsoft Outlook® als E-Mail-Client in CAS genesisWorld.	S
Archivierung von E-Mails	Manuelle oder automatische Archivierung von E-Mails als Termin, Aufgabe, Dokument oder E-Mail.	S
Verknüpfung von E-Mails	Automatische Verknüpfung von E-Mails mit Adressen der Empfänger und/oder Absender.	S
Livezugriff auf Adressen	Livezugriff aus Microsoft Outlook® auf Adressen in CAS genesisWorld.	S
Gemeinsamer Adressbestand	Synchronisation von Adressen zwischen Microsoft Exchange® und CAS genesisWorld.	Z
Termin Synchronisation	Synchronisation von Terminen zwischen Microsoft Exchange® und CAS genesisWorld.	Z

## Integration von Warenwirtschaft und Enterprise Resource Planning (ERP)

Automatischer Datenabgleich	Abgleich der Daten aus CAS genesisWorld mit Informationen aus der Warenwirtschaft wie z. B. mit Belegen, offenen Posten, erworbenen Produkten oder Liefersperrern.	Z
Bidirektionale Datensynchronisation	Änderung und Erfassung der Daten für Adressen und Projekte sowohl im ERP-System als auch in CAS genesisWorld mit automatischer Datensynchronisation.	Z
Automatische Adressverknüpfung	Verknüpfung von Adressen mit Produkten und Belegen, sowie Anzeige von Zusatzinformationen aus dem ERP-System für umfangreiche Auswertungen.	Z
Produktkataloge	Darstellung von Produktgruppen und Produkten als HTML-Seiten in Katalogen mit ausgewählten Kennzeichen und Grafiken mit einfachen Export-Möglichkeiten.	Z

## Datenqualität und -anreicherung

Dublettenbereinigung	Dublettenprüfung über gesamten Adressbestand mit OMIKRON AdressCenter mit anschließender Dublettenbereinigung.	Z
Adressprüfung	Prüfung auf postalische Korrektheit durch Abgleich mit Datenbanken der YellowMap AG.	S
Anreicherung von Unternehmensdaten	Anbindung an Unternehmensverzeichnis.org zur Aktualisierung und Anreicherung von Unternehmensdaten um z. B. Bonitätsinformationen, Bilanzen oder Branchencodes.	Z
Erkennung und Korrektur von Risikoadressen	Prüfung auf fehlerhafte Adressen und optionale Korrektur oder Ergänzung der Adressen mit bedirect.	Z
Adressgewinnung	Erweiterung der Datenbank mit neuen Adressen wie z. B. aus einer bestimmten Branche und Region mit YellowMap Adressübernahme.	Z

## Professionelles E-Mail-Marketing

Personalisierte E-Mailings ohne Programmierkenntnisse	Erstellung und Personalisierung von E-Mailings im HTML-Format ohne Programmierkenntnisse für ausgewählte Kundengruppen mit Inxmail Professional.	Z
Qualitätsprüfung	Qualitätskontrolle wie z. B. auf fehlerhafte Links, Einrichtung eines Testversands und Definition eines Freigabeprozesses vor dem Versand des E-Mailings.	Z
Adressprüfung vor Versand	Prüfung auf Korrektheit der E-Mail-Adresse und auf eine mögliche Abmeldung der Adresse von dem dazugehörigen Verteiler bei Übertragung der Verteiler von CAS genesisWorld an Inxmail Professional.	Z
Verwaltung von Newsletteran- und -abmeldungen	Erfassung von An- und Abmeldungen von Newslettern und Berücksichtigung bei zukünftigem Versand.	Z
Erfolgskontrolle	Umfangreiche Auswertungen über Öffnungs-, Klick- oder Abmelderaten und visuelle Darstellung des E-Mailingenerfolgs.	Z
Automatische Archivierung	Archivierung der versendeten E-Mailings in der Empfängerakte.	Z

# Funktionen für das **Management**

## Reports und Berichte schnell und einfach erstellen

Auswertungen und Berichte	Automatische und aktuelle Zusammenstellung jeglicher Berichtarten.	S
Vorlagen und Anzeigeformate	Erstellung kontextabhängiger Vorlagen. Übersichtliche Anzeigeformate von Berichten wie z. B. in Form von Tabellen, Grafiken und Diagrammen.	S
Vorschau	Übersichtliche Berichtsvorschau zur Überprüfung und gegebenenfalls Korrektur.	S
Auswertungsintervalle	Auswertungen in vorgegebenen Zeitintervallen.	S
Automatischer Versand	Zeitgesteuerter Versand wie z. B. automatischer Versand eines Wochenberichts am Freitag, an einen definierten Personenkreis.	S
Auswertungen über Pivot-Tabelle	Übersichtliche Darstellung mehrdimensionaler, komplexer Auswertungen mittels Pivot-Tabellen.	Z

## Datenänderungen überwachen und Workflows definieren

Datenbestandsüberwachung	Definition von Benachrichtigungsregeln bei jeglichen Änderungen innerhalb der Datenbank.	S
E-Mail-Benachrichtigung	Abonnieren von E-Mail-Benachrichtigungen bei Anlegen oder Ändern von Datensätzen und Verknüpfungen oder nach definierten Zeiträumen.	S
Auslösen von Einzel-Aktionen	Definition von Regeln für einzelne Aktionen bei Änderungen oder Fristüberschreitungen von bestimmten Datensätzen wie z. B. beim Anlegen neuer Datensätze.	S
Definition von Workflows	Definition von Regeln zur Automatisierung ganzer Abläufe wie z. B. bei welchen Ereignissen, welche Aktionen automatisch ausgelöst werden.	S

The screenshot displays the 'CAS genesisWorld' Cockpit interface. At the top, there are navigation tabs for 'Cockpit' and 'Reports', along with 'Info' and 'Abmelden' buttons. The main dashboard is divided into several sections:

- Meine Umsätze:** A bar chart showing monthly sales in EUR from January to December.
- Anstehende Termine:** A list of upcoming events such as 'Workshop Projekt Y' and 'Meeting Projekt X' with dates and times.
- Zuletzt bearbeitet:** A list of recently processed items like 'Spezifikation Projekt Y' and 'Backlog Projekt X'.
- Anstehende Aufgaben:** A list of tasks such as 'Koperationsvertrag lesen' and 'Businessenglisch vertiefen'.
- Geplante Telefonate:** A list of scheduled calls with names like 'Richard Grabenbauer' and dates.
- Geburtstage:** A list of birthdays for 'Barbara Schmitz-Kuhn' and 'Reinhard Teichmann'.
- Offene Verkaufschancen:** A funnel chart showing the sales pipeline with stages: Leads (861), Infomaterial (397), Präsentation (127), Angebot (57), and Verkauf (45).

### Reports

Erstellen Sie übersichtliche Berichte und Analysen gezielt nach Ihren individuellen Vorgaben.

## Funktionen für das **Marketing**

### Kampagnen planen, durchführen und bewerten

Zielgruppenauswahl und Verteiler	Zusammenstellung spezifischer Zielgruppen in Verteilern auf Basis der zentralen Adressdatenbank mit Hilfe vielfältiger Such- und Filterfunktionen.	S
Verknüpfungssuche	Adresssuche unter Berücksichtigung von verknüpften Datensätzen zur Erhöhung der Zielgruppengenauigkeit.	P
Phonetische Suche	Adresssuche nach verwandten Schreibweisen wie z. B. „Schmidt“, „Schmitt“ oder „Schmied“.	S
Erlaubte und bevorzugte Kontaktart	Automatische Berücksichtigung der erlaubten und bevorzugten Kontaktart vor Kontaktaufnahme bzw. Versand der Serien-Kommunikation zur Datenschutzeinhaltung.	S
Personalisierte Serienkommunikation	HTML-Vorlagen und Kampagnenassistent für personalisierte Serienkommunikation über E-Mail, Brief, Fax und Telefon.	S
Kommunikationsvorlagen	Rückgriff auf vordefinierte oder selbstständige Definition von Vorlagen für Serien-Kommunikation.	Z
E-Mail-Kampagnen und Newsletter	Anbindung an Inxmail für leistungsstarkes E-Mail- und Permission-Marketing mit umfassenden ad-hoc Auswertungsmöglichkeiten für Folgekampagnen.	Z
Mehrstufige Kampagnen	Steuerung, Durchführung und Auswertung mehrstufiger Kampagnen über verschiedene Kommunikationskanäle mittels grafischen Kampagnen-Designers.	Z
Status der Kampagne	Beschreibung des Zustands und des Fortschritts einer Kampagne wie z. B. „geplant“, „aktiv“, „abgeschlossen“.	Z
Dokumentation der Kampagnen	Archivierung aller Informationen innerhalb der Kampagne wie z. B. angeschriebene Adressen, versendete E-Mailings, Telefonate und Dokumente.	Z
Dokumentation der Kundenreaktion	Dokumentation von ausstehenden oder erfolgten Kundenreaktionen in der Kampagne oder direkt im Datensatzfenster der Adresse oder des Telefonats.	Z
Folgekampagnen	Unterstützung bei der Durchführung von Folgekampagnen abhängig von der ersten Kundenreaktion.	Z
Budgetplanung	Hinterlegung eines Budgets pro Kampagne. Angabe von Kosten bei durchgeführten Aktionen und eingesetzten Medien.	Z
Währungsunterstützung	Eingabefeld für veranschlagte und tatsächlich angefallene Kosten für die Kampagne in entsprechender Währung.	Z

The screenshot displays a mobile CRM application interface. On the left, there is a list of sales opportunities ('Meine Verkaufschancen') with columns for keyword, date, and percentage. The central 'Details' view shows information for a specific opportunity: 'Bodenbeläge' (5 June 2013, 34%), 'Bodenbelag, Tür Außenbereich, Laminat' (5 June 2013, 46%), 'Tisch, Multifunktionswand' (4 June 2013, 34%), 'Brettschichtholz' (4 June 2013, 36%), 'Bodenbeläge' (30 May 2013, 95%), 'Bodenbelag' (30 May 2013, 68%), 'Bodenbelag, Tür Innenbereich' (13 May 2013, 75%), and 'Bodenbelag, Tür Innenbereich, Multifunktionswand'. The details view for the selected opportunity shows: Stichwort: Bodenbelag, Tür Außenbereich, Laminat; Status: offen; Phase: Akquise - Präsentation; Kunde: Franz Kauffmann, Bildprodukte GmbH; Ansprechpartner: Franz Kauffmann, Bildprodukte GmbH; and Volumen: Wahrscheinlichkeit 46%. The right sidebar shows a list of contacts: Robert Glaser (25 Mar 2013 - 05:12), Daumann (20 Dec 2012 - 03:37), Glaser (20 Dec 2012 - 03:37), and Kauffmann (20 Dec 2012 - 03:35).

#### Verkaufschance

Behalten Sie den Überblick und bilden Sie den gesamten Vertriebsprozess vom Lead über das Angebot bis zum Abschluss ab.

Umgang mit falschen Adressen und Bounces	Kennzeichnung von falschen Adressen innerhalb einer Kampagne zur Verbesserung der Datenqualität.	Z
Auswertung	Auswertung der E-Mailingkampagnen unter Berücksichtigung eingesetzter Marketingbudgets zur Erfolgsmessung.	Z
Veranstaltungsmanagement	Veranstaltungsplanung mit Raummanagement, Einladungsorganisation und Auswertungen. Teilnahmebeschränkungen möglich, Teilnehmerregistrierung via personalisierter Serien-E-Mails und Anmeldelink.	Z

## Funktionen für den **Vertrieb**

### Vertriebsprozesse steuern und optimieren

Kundenakte	Archivierung aller Dokumente und Korrespondenz mit einem Kunden in der jeweiligen Kundenakte.	S
Kontaktbericht	Datensatz-Typ für die schnelle Datenerfassung direkt bei Kontaktaufnahme eines Interessenten zur anschließenden Adressqualifizierung mit der Möglichkeit zur Umwandlung in eine Verkaufschance.	Z
Verkaufschancen	Abbildung und Auswertung des gesamten Vertriebsprozesses (Lead-Erfassung, Angebotsphase, Abschluss und After Sales).	S, Z
Abbildung von Vertriebsstrukturen	Erweiterung der Verkaufschancen um hierarchisch abbildbare Vertriebsstrukturen und -methoden wie z. B. Definition von Aktivitäten und Meilensteinen.	Z
Abbildung von Vertriebsgebieten	Hierarchische Abbildung von Vertriebsgebieten mit einer Gliederungstiefe von bis zu drei Ebenen wie z. B. Europa, Deutschland und Süddeutschland.	Z
Umkreissuche	Anzeige und gezielte Selektion von Adressen innerhalb eines vorgegebenen Radius.	S
Definition von Vertriebsschritten	Definition von Vertriebsschritten wie z. B. durch „Nächste Aktivität“, das zeitnahe Aktionen anzeigt wie ein Telefonat, Termin oder Rückruf.	Z
Angebotskonfigurator	Automatisches Erzeugen von Angeboten mit Berücksichtigung von Optionen, Produktalternativen, Preisen und Rabatten.	Z
Angebotsdokumentation	Erstellung und Dokumentation eines Gesamtangebots mit Anschreiben, Detailinformationen zum Produkt oder Vorschlägen zur Finanzierung.	Z
Produktkonfigurator	Konfiguration von Produkten auf Basis der erfassten Produktvarianten, Bauteile und Preise.	Z
Produktvarianten	Sicherstellung der Kombinierbarkeit von Produktbestandteilen durch Hinterlegung von (technischen) Regeln.	Z
Definition von Kriterienkatalogen	Erstellung frei definierbarer Kriterienkataloge wie z. B. zur Bewertung von Leads.	Z
Interaktive Sales Pipeline	Interaktive Darstellungsvarianten der Sales Pipeline mit Filterung nach Erstkontakten, Angeboten, Vertragsabschlüssen.	Z
Abschlusswahrscheinlichkeit	Bewertung von Abschlüssen durch automatische Berechnung der Abschlusswahrscheinlichkeit.	Z
Stärken- und Schwächen-Analyse	Analysemöglichkeit zur Identifikation der profitabelsten Kunden und Interessenten sowie zur Vorhersage von Umsätzen.	Z
Mitbewerber- und Ansprechpartnergewichtung	Wettbewerber-Betrachtung anhand der Gewichtung und Bewertung von Mitbewerbern und Ansprechpartnern.	Z
Geomarketing	Darstellung sämtlicher Datensatz-Typen wie z. B. alle offenen Verkaufschancen in Karten als Heatmaps.	Z
Benachrichtigungs- und Aktionsdienst	Individuell einstellbare Benachrichtigungen wie z. B. Senden einer Information an den Innendienst, bei Ergänzung der Kundenakte durch Außendienst.	S

ERP-Schnittstelle	Schnittstelle zu ERP-Systemen. Zugriff auf Rechnungen, Lieferscheine oder Angebote direkt aus CAS genesisWorld ohne Applikationswechsel.	Z
Adressabgleich	Automatischer Abgleich von Adressen zwischen CRM- und ERP-Anwendung.	Z
Such- und Filtermöglichkeiten	Such- und Filtermöglichkeiten über alle Felder, Verwaltung von Produktpositionen, Mitbewerbern, Ansprechpartnern, etc.	S
Reporting	Reporting auf Basis des gesamten Datenbestands wie z. B. Auswertung aller angelegten Verkaufschancen der letzten Quartale.	Z

## Funktionen für **Projektmanagement und Service**

### Projekte planen

Projektübersicht	Übersichtliche Darstellung aller zum Projekt gehörenden Daten wie Termine, Aufgaben, Unterlagen, Telefonnotizen und Gesamtstatus im Ampelformat (grün, gelb, rot).	S, P
Statusübersicht	Übersicht der zu erledigenden, noch in Bearbeitung befindlichen und kritischen Projekte oder Meilensteine und Anzeige des Gesamtstatus im Ampelformat (grün, gelb, rot).	P
Individuelle Projektpläne	Erstellen von Projektplänen für z. B. Kundenprojekte, Produktentwicklung, Messenvorbereitung mit Vorgänger-/Nachfolger-Abhängigkeiten und Zuweisung von Verantwortlichkeiten und Sach-Ressourcen.	Z
Budgetplanung	Budgetübersicht durch Akkumulation der im Projekt involvierten Einzel-Budgets, Kosten und Umsätze.	Z
Ressourcenplanung	Planung der Mitarbeiter-Aufwände, Fähigkeitsmanagement und Übersicht der Auslastung und Verfügbarkeit.	Z
Zeit- und Spesen-Erfassung	Zeiterfassung auf Kunden-, Projekt- und Vorgangsebene. Spesenerfassung mit integrierten Funktionen für Belege, Tagesspesen und Fahrtkosten.	Z
Angebots- und Auftragsmanagement	Erzeugung von Angeboten aus dem Produktkatalog und ERP-Belegen per Mausclick.	Z
Projekt-Controlling	Auswertung aller Zeiterfassungen, Spesen und Fremdleistungen mit anschließendem Abgleich mit der Budgetplanung.	Z
Microsoft Project®-Schnittstelle	Integration von Microsoft Project® und Open Workbench.	Z

#### Adressen

Behalten Sie stets den Überblick über Einzeladressen, Firmendatensätze und den zugehörigen Kontaktpersonen.

## Service und Support optimieren

Erfassung von Supportanfragen	Erfassung von Supportanfragen mit Hilfe von Troubleshooting-Pools. Regelgesteuerte interne und externe Benachrichtigungen wie z. B. bei Eingang neuer Anfragen.	Z
Bearbeitung von Supportanfragen	Bearbeitung von Serviceanfragen vom ersten Kontakt bis zur Problemlösung mit Terminierung, Zuweisung von Verantwortlichen, Prioritäten oder Delegation.	Z
Kalkulation der Serviceaufwände	Automatische oder manuelle Zeiterfassung über Serviceaufwände und genaue Zuteilung von Leistungsansprüchen pro Kunde - nachträglich oder im Hintergrund.	Z
FAQ-Datenbank	Zusammenstellung bearbeiteter Troubleshooting-Tickets in einer FAQ-Datenbank. Veröffentlichen ausgewählter FAQ-Dokumente in einem Online-Portal.	Z
Serviceportal	Support-Portal mit Übersicht aller Anfragen, Online-Erfassungen und FAQ-Suche. Anlage neuer Supporttickets durch Kunden und Einsicht über den Bearbeitungsstatus gestellter Tickets.	Z
Supportberechtigungen	Informationen über supportberechtigte Produktversionen und berechtigte Personen zur Erstellung von Supporttickets. Berücksichtigung von Support-Sperren für Firmen- bzw. Einzelkontakte.	Z
Service Level Agreements (SLA)	Vertragliche Sicherstellung der Leistungseigenschaften wie z. B. Leistungsumfang, Reaktionszeit, Bearbeitungsgeschwindigkeit, Dokumentation der Produkteinsätze und Wartungsabrechnung.	Z
Unterstützung der Kommunikationskanäle	Verknüpfung von Supportanfragen mit bestehenden Kommunikationskanälen wie E-Mail, Telefon und Serviceportal.	S, Z
Ticket-Management	Abbildung komplexer und unternehmensweiter Workflows zur lückenlosen Ticketerfassung und -bearbeitung.	Z
FAQ-Management	Leistungsstarke Ticketsuche, inkl. Unterscheidung interner und im Portal zu veröffentlichender FAQ-Einträge.	Z
E-Mail-Vorlagen	Anlage und Zugriff auf E-Mail-Felder aus dem Ticket sowie deren Verknüpfung.	Z
Standard-Benachrichtigungen	Benachrichtigung über Annahme und Bearbeitung von Anfragen sowie bei veränderten Datensätzen an den Ticketersteller und -bearbeiter.	Z

## CAS SmartDesign, Mobile Lösungen und Replikation

### Adressen verwalten

Kontakte	Anzeige aller und Suche über alle Kontakte aus CAS genesisWorld in Form von Listen.	P, Z
Bildintegration	Hinzufügen eines Fotos zu einem Kontakt.	P, Z
Firmenkontakte	Erfassung von Adressen als Firmen bzw. Organisationen.	P, Z
Ansprechpartner	Erfassung von Adressen als Einzelkontakte.	P, Z
Adressen mit Bild	Optionales Einfügen von Bildern von Kontakten.	P, Z
Zentrales Adressmanagement	Abbildung beliebiger Adressen wie z. B. Unternehmens-, Kunden- und Vertriebsinformationen in einer zentralen Datenbank.	P, Z
Gemeinsamer Adressbestand	Synchronisation von Adressen zwischen Microsoft Exchange® und CAS genesisWorld.	P, Z
Eingabehilfen	Erleichterte Adresserfassung dank Eingabehilfen.	P, Z
Datensynchronisation mit mobilen Endgeräten	Uni- und bidirektionaler Datenabgleich mit mobilen Endgeräten.	P, Z

## Daten gruppieren und ordnen

Individuelles Cockpit	Individuell konfigurierbare Startseite der mobilen Apps durch Anwender.	P, Z
Individueller Navigator	Individuelle Navigatoren für einzelne Mitarbeiter.	P, Z
Zentraler Navigator	Zentrale Navigatoren für Unternehmensbereiche oder Abteilungen.	P, Z
Datenspezifische Cockpitanichten	Darstellung aller relevanten Daten des aktuellen Datensatzes inklusive der verknüpften Informationen.	P, Z
Kundenakte	Strukturierte und chronologische Darstellung aller Einträge zu einer Adresse wie E-Mails, Termine, Dokumente, Verkaufschancen, Bestellungen oder Warenwirtschaftsbelege.	P, Z
Filterabfragen	Filter über die Akte zur Anzeige nur bestimmter Datensatz-Typen.	
Kundencockpit	Übersichtliche Aufbereitung definierter Daten speziell zu einem Kunden wie z. B. Umsatzdaten, Reklamationen oder eingesetzte Produkte durch Reports.	P, Z

## Daten erfassen und finden

Schnelle Datenerfassung	Einfaches Erfassen von Informationen wie z. B. Termine oder Adressen.	P, Z
Bidirektionaler Datenabgleich	Datenabgleich von Adressen, Terminen und Aufgaben.	P, Z
Übersichtliche Informationsstrukturierung	Anzeige von (Team-) Kalendern und Terminen mit verknüpften Adressen. Listenansichten zur Strukturierung des Adressbestands wie z. B. Listeneinteilung in A-, B- und C-Kunden.	P, Z
Volltextsuche	Einfache Suche über den Volltext.	P, Z
Offline-Zugriff	Zugriff auf wichtige CRM-Daten wie z. B. Termine, Aufgaben, Urlaube und Kontakte von unterwegs auch offline möglich.	P, Z
Zugriff in Echtzeit	Direkter Zugriff auf aktuelle Kundendaten in Echtzeit.	P, Z

## Daten auswerten

Reportansichten	Darstellung von Kennzahlen in mehrstufig gruppierbaren Wertetabellen.	P, Z
Report und Reportansicht	Anzeige der Reportansichten und bereits erstellten Berichte aus CAS genesisWorld, jedoch ohne Bearbeitungsfunktion. Ohne eine Lizenz für das Modul Report werden Dateien in der mobilen App nicht angezeigt.	P, Z
Auswertungen und Berichte	Automatische und aktuelle Zusammenstellung jeglicher Berichtarten.	P, Z
Verkaufschancen	Abbildung und Auswertung des gesamten Vertriebsprozesses (Lead-Erfassung, Angebotsphase, Abschluss und After Sales).	P, Z
Abschlusswahrscheinlichkeit	Bewertung von Abschlüssen durch automatische Berechnung der Abschlusswahrscheinlichkeit.	P, Z

## Auf Dokumente zugreifen

Dokumente	Anzeige aller und Suche über alle Dokumentenlisten, die aus CAS genesisWorld verfügbar sind.	P, Z
Dokumentenanzeige	Endgerätoptimierte Anzeige von Dokumenten.	P, Z
Datei lesend öffnen	Öffnen von Dateien im schreibgeschützten Lesemodus.	P, Z
Notizen	Anzeige der Notizen in reiner Textform ohne Formatierungen.	P, Z

## Termine planen und Kalenderansichten aufrufen

Termine	Anzeige von Terminen, Urlaube und Telefonate in übersichtlicher Kalenderansicht.	P, Z
Anlegen von Terminen	Einfaches Anlegen von Terminen direkt im Kalender sowie automatische Übernahme der relevanten Teilnehmer.	P, Z
Öffentliche Termine	Kennzeichnung von Terminen als öffentlich, d. h. für alle Mitarbeiter zugänglich.	P, Z
Persönliche Termine	Kennzeichnung von Terminen als persönlich. Persönliche Besprechungen sind ausschließlich von Teilnehmern sichtbar.	P, Z
Vertrauliche Termine	Kennzeichnung von Terminen als vertraulich. Vertrauliche Besprechungen können nur von autorisierten Nutzern eingesehen werden.	P, Z
"Außer Haus"-Termine	Kennzeichnung von Terminen als "außer Haus".	P, Z
Ganztägige Ereignisse	Aktivieren der Option "Ganztätig", wenn ein Ereignis für den ganzen Tag geplant ist.	P, Z
Persönlicher Kalender	Individueller Kalender mit öffentlichen, vertraulichen und persönlichen Terminen.	P, Z
Teamkalender	Anzeige mehrerer Anwender in einem Kalender zur schnellen Übersicht freier Zeiten.	P, Z
Urlaubskalender	Berücksichtigung und Darstellung von Urlauben.	P, Z
Ressourcenkalender	Anzeige von Ressourcen wie z. B. Besprechungsräume, Firmenwagen oder Beamer.	P, Z
Tages-/Wochen-/Monatsansicht	Darstellung von Terminen in Form von Tages-, Wochen- oder Monatsansichten.	P, Z
Fremdansicht	Einsicht in Kalender von anderen Anwendern.	P, Z
Vollzugriff auf Termine Dritter	Einsicht in Termine Dritter ohne eigene Teilnahme. Voraussetzung ist jeweilige Rechtvergabe.	P, Z
Zugriffsrechte	Berücksichtigung spezieller Rechtstufen zur Einsicht in freie oder geblockte Zeiten.	P, Z
Livezugriff auf Termine	Zugriff auf Termine in Echtzeit über mobile Endgeräte.	P, Z
Termin-Synchronisation	Synchronisation von Terminen zwischen Microsoft Exchange® und CAS genesisWorld.	P, Z
Verknüpfungen	Verknüpfung von Terminen mit allen relevanten Datensätzen wie z. B. Dokumente oder Adressen.	P, Z

## Prozesse abbilden

Benachrichtigungsdienst	Benachrichtigung bei neu angelegten Aufgaben oder Erhalt einer delegierten Aufgabe.	P, Z
Bearbeitungsstatus	Anzeige des Bearbeitungsstatus von Aufgaben als Fortschrittsstatus oder in Prozent.	P, Z
Zuweisung von Verantwortlichkeiten	Hinterlegung eines Verantwortlichen zur Bearbeitung der angelegten Aufgabe.	P, Z
Projektübersicht	Übersichtliche Darstellung aller zum Projekt gehörenden Daten wie Termine, Aufgaben, Unterlagen, Telefonnotizen und Gesamtstatus im Ampelformat (grün, gelb, rot)	P, Z
Statusübersicht	Übersicht der zu erledigenden, noch in Bearbeitung befindlichen und kritischen Projekte und Anzeige des Gesamtstatus im Ampelformat (grün, gelb, rot).	P, Z

## Effizient kommunizieren

Telefonate	Anlegen und Bearbeiten von Telefonaten und Telefonnotizen.	P, Z
Rufnummernerkennung	Anzeige eingehender Anrufer auf dem mobilen Endgerät mit Namen, Firma und Nummer via mobile Synchronisation.	P, Z
E-Mail-Zugriff	Zugriff auf archivierte E-Mails.	P, Z
Archivierung von E-Mails	Automatische Archivierung von E-Mails als Termin, Aufgabe, Dokument oder E-Mail.	P, Z
Verknüpfung von E-Mails	Automatische Verknüpfung von E-Mails mit Adressen der Empfänger und/oder Absender.	P, Z

## Anpassungen vornehmen und Rechte beschreiben

Anpassung der Oberflächen	Firmenindividuelle Gestaltung und Anpassung der Masken eines Datensatz-Typs.	P, Z
Vordefinierte Vorlagen	Rückgriff auf kontextabhängige Vorlagen zur schnellen Anfertigung von Berichten und Auswertungen.	P, Z
Erweiterbarkeit	Definition und Zuweisung weiterer Felder für bestehende und eigene Datensatz-Typen unterhalb der Standard-Felder.	P, Z
Mehrsprachige Bezeichnungen	Hinterlegung von mehrsprachigen Bezeichnungen für Gruppenüberschriften.	P, Z
Rechtesystem	Berücksichtigung definierter Rechte wie z. B. lesender oder schreibender Zugriff aus CAS genesisWorld.	P, Z
Mandantenfähigkeit	Zugriff auf unterschiedliche Datenbanken mit einem Applikationsserver.	P, Z

## Erweiterungen und Schnittstellen nutzen

Fragebögen	Anzeige von in CAS genesisWorld erstellten Fragebögen sowie Möglichkeit der mobilen Bearbeitung.	P, Z
Routenplanung	Mobile Anzeige von Adressen in einer Karte.	P, Z
Lageplan mit Anfahrtsrouting	Anzeige der Firmen-, Liefer- oder Privatanschrift in einer Karte und Planung der jeweiligen Anfahrtsroute.	P, Z
ERP-Anbindung	Flexible Anbindung an ERP-Systeme für den Abgleich von ERP-Daten wie z. B. Belege.	P, Z

## Daten replizieren

Vollständige Datenreplikation	Vollständige Datenreplikation zwischen verschiedenen Standorten wie z. B. Unternehmenszentrale und Niederlassung mit Fortschrittsanzeige.	P, Z
Teilreplikation	Selektiver Datenabgleich wie z. B. auf Notebooks mit Übernahme benutzerdefinierter Einstellungen und Fortschrittsanzeige.	P, Z
Replikation via Internet	Replikation direkt via Internet mittels WebDAV und automatische Verteilung von Softwareupdates im Replikationsverbund.	P, Z
Schutz privater Daten	Nichtübertragung privater Daten beim Datenabgleich.	P, Z
Protokoll	Ausgabe eines Protokolls nach Datenabgleich.	P, Z
Kollisionsbehandlung	Beibehaltung des aktuelleren Wertes bei unterschiedlichen Informationen eines Feldes.	P, Z

# CAS Software AG:

## Aus dem Mittelstand für den Mittelstand

### Ihr Partner für eine langfristige Zusammenarbeit:

1986 gründeten Martin Hubschneider und Ludwig Neer die CAS Software AG in Karlsruhe. Der 6.500 m<sup>2</sup> große CAS Campus bietet Raum für Ideen und Platz für weiteres Wachstum. Über 300 Mitarbeiter entwickeln hier und im CAS App-Center innovative xRM/CRM-Lösungen für erfolgreiche Unternehmen aus unterschiedlichen Branchen.

Lassen Sie sich von unserem Team und unseren Lösungen begeistern. Werden Sie Teil einer Gemeinschaft von Unternehmen mit großer Zukunft.

### Namhafte Kunden vertrauen auf „Made by CAS Software“:

Über 7.500 mittelständische Unternehmen, aber auch Weltmarktführer wie Daimler, Airbus, Fraunhofer, OKI und viele weitere, arbeiten mit unseren Lösungen und vertrauen auf uns als Experten.



Das sagen unsere Kunden.

[www.cas.de/referenzen](http://www.cas.de/referenzen)

- CRM Marktführer im deutschen Mittelstand
- Inhabergeführtes Unternehmen
- Über 200.000 begeisterte Anwender in 37 Ländern
- In 25 Ländern über 200 Vertriebs- und Lösungspartner
- Investition in Innovation pro Jahr: 20-30 % des Umsatzes
- Vielfach ausgezeichnete Lösungen
- Etablierte Methode zur erfolgreichen xRM/CRM-Einführung



“ Die CAS Software gehört zu den attraktivsten Arbeitgebern des deutschen Mittelstands. ”

Oberbürgermeister Heinz Fehnrich anlässlich des Gesamtsieges bei TopJob



Ihr Ansprechpartner



# CAS Mittelstand

A SmartCompany of CAS Software AG



CAS Software AG    Telefon: +49 721 9638-188  
CAS-Weg 1 - 5    E-Mail: sales@cas.de  
76131 Karlsruhe    www.cas-mittelstand.de

