

Anwenderbericht



GLOBAL FLASH SERVICE
Logistic • Management • Solutions

GLOBAL FLASH SERVICE
LOGISTIC • MANAGEMENT • SOLUTIONS

CAS  **genesisWorld**
CRM/XRM für den Mittelstand



Mit CAS genesisWorld

zuverlässig ans Ziel

Global Flash transportiert seit den 1980er Jahren sensible Waren zuverlässig an ihren Bestimmungsort. Das Logistik-Unternehmen mit Sitz in Limburg an der Lahn ist insbesondere auf Transporte im medizinisch-technischen Bereich spezialisiert. Tag für Tag fährt das geschulte Personal in 80 Touren über 1.500 Kunden allein in Deutschland an. Neben dem reinen Warentransport übernimmt Global Flash mit eigenen Lagern die gesamte Logistik-Kette für die Kunden: Von der Einlagerung und bedarfsgerechten Kommissionierung über die Verladung bis zum fachgerechten Transport auf der Straße, per Luft- oder Seefracht.

CRM: Dreh- und Angelpunkt im Arbeitsalltag

Teilweise gestaltet sich der Warentransport aufgrund der fragilen Fracht als herausfordernd, wie zum Beispiel bei den Laborproben zu SARS-CoV-2. CAS genesisWorld stellt dabei einen entscheidenden Faktor für den reibungslosen Ablauf dar. Bereits seit 1994 nutzt Global Flash CRM/XRM-Lösungen der CAS Software AG für effiziente Prozesse, eine zielgerichtete Kommunikation und ihr Kundenmanagement.



» CAS genesisWorld ist das Herzstück unserer gesamten Organisation und verschafft uns Freiraum für die wesentlichen Aufgaben. «

Jens Biebricher, Geschäftsführer

Dank der hohen Flexibilität und vielfältiger Module bildet das System alle wichtigen Prozesse ab. Gemeinsam mit dem CAS Partner Network Concept wurde CAS genesisWorld immer passgenauer auf die Anforderungen und Bedürfnisse des Unternehmens ausgerichtet. Heute ist die CRM-Lösung für alle Mitarbeiter Dreh- und Angelpunkt im Arbeitsalltag.



GLOBAL FLASH SERVICE
Logistic • Management • Solutions

Branche

Logistik

Ziele/Anforderungen

- 1994: Digitales Kundenmanagement
- Heute: Übergreifende XRM-Plattform mit Anbindung an Logistik-Software und ERP-System
- Unternehmenswissen bündeln und jederzeit verfügbar haben
- Kundenbegeisterung durch kompetente und schnelle Betreuung wecken
- Automatisierung von Prozessen
- Mobile Office, mobile Daten online/offline

Nutzen und Vorteile

- Investitionssicherheit mit jahrzehntelangem Softwarebegleiter dank CAS Innovationskraft, Flexibilität der immer passgenauen, mitwachsenden Lösungen und engagiertem CAS Partner
- Zuverlässiges Bindeglied zwischen Auftraggebern und Kunden mit Wissen über die Logistik und umfangreiche Kundeninformationen
- Optimale, mitlernende Tourenplanung dank Echtzeitabgleich der Telematik-Daten und direkten Auswertungs- und Reaktionsmöglichkeiten über die CRM-Lösung
- Arbeitsentlastung durch mitdenkendes System z. B. Erinnerung an fällige Nachweise
- ISO 9001-Audits auf Knopfdruck: Alle relevanten Daten digital schnell selektiert und aufbereitet

Zuverlässig: Wir sind das Gesicht des Kunden

„Für die Arztpraxen sind wir das Gesicht des Labors, in dessen Auftrag wir unterwegs sind“, erklärt Biebricher. Zuverlässigkeit und eine gute Kommunikation sind entscheidend. CAS genesisWorld gibt jedem Mitarbeiter alles in die



Hand, was dieser für eine professionelle Abwicklung braucht. Die digitale Adressakte bietet den Disponenten einen 360-Grad-Blick auf alle Kundeninformationen: Ansprechpartner, Kontaktdaten, Anfahrtszeiten, Aufnahmeort der Ware, Besonderheiten und Urlaubszeiten sind hinterlegt und miteinander verknüpft. Jegliche Information ist per Klick abrufbar. „Unser Ziel ist eine lückenlose Dokumentation der Kundenhistorie“, sagt Biebricher. Zu einer Arztpraxis sind oft hunderte Informationen hinterlegt: der gesamte Schriftverkehr, Notizen und einzelne Vorgänge. „Wenn ein Labor eine Frage zu seinem Kunden hat, können wir sofort Auskunft geben. Das wissen unsere Auftraggeber sehr zu schätzen. Nur mit CAS genesisWorld können wir diesen Service erbringen.“

Optimale Tourenplanung

CAS genesisWorld bewährt sich auch bei der Tourenplanung: Ein eigens angepasster Reiter ‚Fahrdienst‘ im Navigator filtert Adressen, Termine und weitere ausgewählte Informationen nach Lage der Praxen und Abholzeiten. Der Disponent kann sich mit den selektierten Daten die Ansicht übersichtlich ordnen, so dass er die Routen optimal organisieren kann. Über eine XML-Schnittstelle werden die in CAS genesisWorld geplanten Strecken in die Telematik-Software übernommen, über die der Kurierfahrer auf seinem Mobilgerät seine Aufträge abrufen kann. Kommt während der laufenden Fahrt ein Auftrag dazu, fließt dieser automatisch und in Echtzeit in die Planung ein. Besonders praktisch: Wenn ein Auftraggeber anruft, wird die Anruferkennung über CAS genesisWorld aktiviert und verknüpft die zum Kunden hinterlegten Informationen direkt in der Tourenplanung.

CAS genesisWorld

Projektdaten

- CAS genesisWorld Premium
- XML-Schnittstelle zur Telematik-Software

Kunde

- Global Flash Service GmbH & Co. KG;
www.global-flash.com
- Transport- und Logistikdienstleistungen im Bereich Healthcare, Fachhandel für Ärzte- und Laborbedarf, Lager- und Archivlösungen
- Full-Service von Einlagerung und bedarfsgerechter Kommissionierung über die Verladung bis zum fachgerechten Transport auf der Straße, per Luft- oder Seefracht
- 80 Mitarbeiter

CAS genesisWorld

- Professionelles Kundenmanagement
- Unterstützt interne Prozesse, steigert die Effizienz
- Speziell für die Bedürfnisse des Mittelstands
- Sehr gutes Preis-Leistungs-Verhältnis
- Flexibel, integrierbar und erweiterbar
- Etabliertes, mehrfach ausgezeichnetes Produkt
- Über 200 CRM-Spezialisten unterstützen vor Ort
- Bei mehr als 30.000 Unternehmen erfolgreich im Einsatz



Intelligente Features für höchste Sicherheit

Die Telematik-Daten wiederum fließen zurück in CAS genesisWorld. Dort lassen sich dann beispielsweise Terminabweichungen mit dem Soll-Plan feststellen. Dies ermöglicht Global Flash, den Service laufend zu verbessern. Die Schnittstelle zwischen den Systemen beinhaltet eine weitere intelligente Funktion: Ein Temperaturfühler im Fahrzeug misst die Temperatur bei der Verladung der Laborproben. Versehen mit einem Zeitstempel, verknüpft CAS genesisWorld diese Information mit anderen qualitätsrelevanten Parametern. Und stellt das System etwa eine Überschreitung der geplanten Fahrzeit fest, ist genau hinterlegt, was zu tun ist. Der Disponent erhält dann beispielsweise automatisch die Aufgabe, einen bestimmten Mitarbeiter im Ziellabor zu informieren. „So etwas ist bei hochsensiblen Gütern sehr wichtig“, erklärt Jens Biebricher. „Wir haben ein Zeitfenster von vier Stunden. Wenn die Proben länger unterwegs sind, muss das die Labor-Analytik berücksichtigen.“

ISO 9001: Auditdaten sofort verfügbar

Mit solchen speziellen Funktionen unterstützt die CRM/XRM-Lösung das Qualitätsmanagement (QM) des nach ISO 9001 zertifizierten Unternehmens. „CAS genesisWorld ist unsere

QM-Plattform“, sagt Biebricher. Alle Vorgänge und Dokumente, die dafür relevant sind, können wir mit der Kategorie ‚QM-relevant‘ verknüpfen und per Datumstempel zertifizierungssicher validieren. Bei einem Qualitätsaudit sind alle verlangten Daten sofort verfügbar.“

Freiraum für das Kerngeschäft

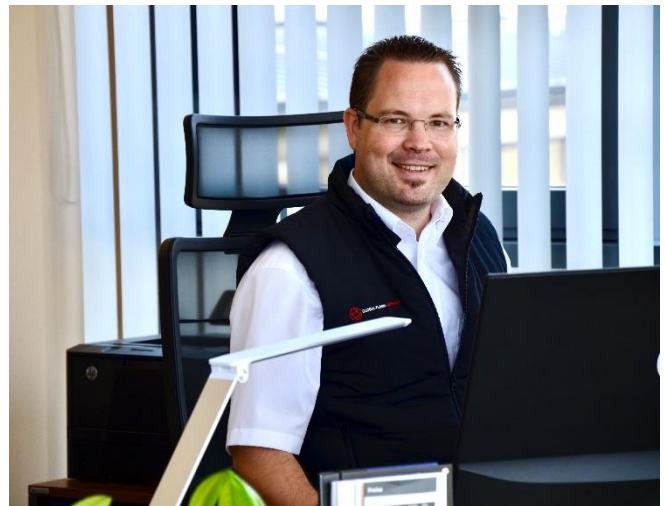
Festgelegte Workflows nehmen den verantwortlichen Mitarbeitern Koordinationsaufwand ab. CAS genesisWorld erinnert zum Beispiel automatisch an die regelmäßig fälligen Nachweise von Führerscheinen und Führungszeugnissen der Fahrer oder an anstehende Gefahrgutschulungen. Künftig soll eine von Network Concept entwickelte Schnittstelle zwischen CRM und ERP zudem die Warenwirtschaft optimieren und die Lagerorganisation mit der Transportdisposition noch enger verknüpfen.

Mobile Verfügbarkeit für neue Arbeitswelten

Per Mobile Apps und Web Mobile Client können die Mitarbeiter auch per Smartphone oder Tablet auf CAS genesisWorld zugreifen. Dies erleichtert den Wechsel zwischen Büro und Homeoffice, was in Pandemiezeiten eine hohe Flexibilität ermöglicht.

Beste Betreuung durch CAS Gold Partner

Auch die Betreuung durch CAS Gold Partner Network Concept passt zum Gesamtbild. Der Geschäftsführer Herr Biebricher fasst die Zusammenarbeit so zusammen: „Wir sind seit 2013 Kunde von Network Concept und sind sehr zufrieden: Für neue Anforderungen werden adäquate Lösungen gefunden und der Support hilft bei jeglichen Fragestellungen und Problemen. Das stets freundliche und kompetente Team rundet dies ab und macht Network Concept damit zum Partner unserer Wahl.“



Das sagen weitere Kunden:

www.networkconcept.info/referenzen/

Jetzt informieren



Wir beraten Sie gerne zum Thema CRM/XRM.

Network Concept GmbH

35423 Lich

+49 (0) 6404 69599 - 0

www.networkconcept.de



CAS Software AG
CAS-Weg 1 - 5
76131 Karlsruhe

