



CAS Software AG
Erfolg durch Customer Excellence



CRM im Krisenjahr: Kunden, Umsatz, Kosten

Andreas Zipser
Mitglied der Geschäftsführung
CAS Software AG

Agenda

Wirtschaft in der Krise

Chance für CRM ?

Krisenbewältigung

Customer Excellence

Innovationsmanagement (morgen 10:30 Uhr)

CRM: Kunden binden, Umsatz steigern, Kosten senken

Chance mit CRM !

Wirtschaft in der Krise!



Newsletter | RSS | Mobil | CW-TV | Bilder-Galerien | Events | Aboshop

COMPUTERWOCHE



Google™ Custom Search

Suchen

Premium/Vorteile Login

Home | Management | Hardware | Software | Netzwerke | Mittelstand | Security | Karriere | Whitepaper | **HOT TOPICS** ▼

BI & ECM | CRM | ERP | Software Infrastruktur | SOA & BPM | Office & Collaboration | Cool Tools | Software-Archiv

Enterprise Resource Planning

Personalabbau

Keine Kommentare

SAP beginnt mit Entlassungen

17.03.2009

Drucken | Empfehlen | PDF | Merken | ShareThis

von [Frank Niemann](#), COMPUTERWOCHE-Redakteur

Am Standort in Palo Alto hat SAP eine nicht genannte Anzahl an Mitarbeitern freigesetzt. Die Maßnahme ist Teil eines angekündigten Personalabbauprogramms, dem 3000 Stellen zum Opfer fallen sollen.

In Palo Alto unterhält [SAP](#) ein Entwicklungslabor. Nun mussten dort einige Mitarbeiter gehen. Erste Meldungen darüber kursierten vergangene Woche über den Messaging-Service "[Twitter](#)". Inzwischen hat [SAP](#) die Maßnahmen in der US-amerikanischen Niederlassung bestätigt. "Die Entlassungen zielten nicht auf bestimmte Positionen oder Geschäftsbereiche ab", so ein Sprecher des Softwarekonzerns in den USA.

Nur mit PlateSpin® Workload-Management-Lösungen von Novell® lassen sich physikalische und virtuelle Workloads in Echtzeit steuern.





 News > Business
ZDNet > News > Business

Microsoft entlässt weltweit 3000 Mitarbeiter

Ina Fried, Stefan Beiersmann | 06.05.09, 08:48 Uhr

 Empfehlen  Drucken  Trackback  Bookmark  Kommentar verfassen

Die Streichungen sind Teil des im Januar angekündigten Jobabbaus. Von den geplanten 5000 Mitarbeitern hat Microsoft nun 4400 entlassen. CEO Steve Ballmer schließt weitere Einsparungen im Personalbereich nicht aus.

Microsoft hat weitere 3000 Mitarbeiter über den Verlust ihres Arbeitsplatzes informiert. Zusammen mit den 1400 Entlassungen vom Januar hat der Softwareanbieter damit bereits den größten Teil der bis Mitte 2010 angekündigten 5000 Stellen abgebaut.

In einer E-Mail an die Belegschaft schloss Microsoft-CEO Steve Ballmer zusätzliche Einsparungen im Personalbereich nicht aus. "Wir werden die Auswirkungen des wirtschaftlichen Abschwungs genau beobachten. Wenn notwendig, werden wir unsere Kostenstruktur weiter anpassen, einschließlich zusätzlichen Stellenstreichungen", schreibt er.

Im Gegensatz zu den im Januar ausgesprochenen Kündigungen trifft die neue Entlassungswelle nicht nur Standorte in den USA, sondern auch etwa zur Hälfte Mitarbeiter weltweit. Laut Microsoft entfallen die Streichungen auf unterschiedliche Unternehmensbereiche. Trotz der Einsparungen plant das Unternehmen, im Laufe dieses Jahres 2000 bis 3000 neue Arbeitsplätze in Wachstumsbereichen zu schaffen, unter anderem in seiner Online-Sparte.

Nach einem Gewinnrückgang von elf Prozent im zweiten Fiskalquartal 2009 (bis 31. Dezember) hatte Microsoft im vergangenen Vierteljahr erstmals seit seinem Börsengang im März 1986 einen [Umsatzrückgang zum Vorjahresquartal](#) hinnehmen müssen. Microsoft erwartet, dass die Rezession mindestens bis zum Ende des nächsten Quartals anhält.



Sie befinden sich auf > [Startseite](#) > [BÖRSE](#) > [Börse Wien](#)

von *Harald Fercher* | 21.04.2009 | 13:26

A A A

Auch update spürt die Krise: Erstmals seit 24 Quartalen ein negatives EBIT

Die Investitionszurückhaltung bei den Businesskunden lässt auch den Wiener Softwarespezialisten Update Software nicht kalt. Im traditionell

A screenshot of the golem.de website header. It features the golem.de logo with the tagline 'IT-News für Profis'. To the right is a search bar labeled 'SUCHEN BEI GOLEM.DE' with a search button and a text input field containing 'SUCHEN'. Further right is a newsletter subscription box labeled 'NEWSLETTERABO' with a text input field containing 'ihre@e-mail.de' and a submit button. At the top right, there are navigation links: 'TICKER', 'RSS', 'FORUM', 'ZUSATZ-DIENSTE', 'JOBS', and 'W'. Below the search and newsletter boxes is a dark blue navigation bar with white text for categories: 'AUDIO/VIDEO', 'FOTO', 'GAMES', 'HANDY', 'INTERNET', 'MOBIL', 'OSS', and 'SECURITY'.

Wirtschaft / 03.05.2009 / 11:59

[Trackback](#)  [Versenden](#)  [Druck](#) 

Britische Sage-Gruppe baut 1.000 Jobs ab

Anbieter von Unternehmenssoftware hat weltweit 14.500 Mitarbeiter

Auch die Sage Group, einer der großen Hersteller von Unternehmenssoftware für Kleinfirmen und Mittelständler, streicht in diesem Jahr Arbeitsplätze.

Wirtschaft in der Krise!

Die Chance für CRM?

Die Chance für CRM



Knowledge Center **Customer Relationship Management**

Business-Applikationen
CRM trotz der Krise

COMPUTERWOCHE

06.04.2009

Autor(en): [Frank Niemann](#), COMPUTERWOCHE

Das Geschäft mit Geschäftsapplikationen leidet unter der Wirtschaftslage, hat das Marktforschungshaus IDC festgestellt. Doch nicht alle Segmente sind gleich betroffen. Während die Firmen bei ERP- und SCM-Programmen die Taschen geschlossen halten, wollen sie für CRM-Lösungen Geld ausgeben.

Nach IDC-Angaben wuchs schon im vergangenen Jahr der deutsche CRM-Markt um sieben Prozent. Firmen, die bereits in den 90iger Jahren CRM-Lösungen angeschafft hatten, griffen im letzten Jahr erneut zu. Vor allem Unternehmen aus der Telekommunikation und Finanzdienstleister steigerten ihre Ausgaben für CRM. Allerdings fielen die Projekte kleiner aus als die ursprünglichen Implementierungen vor einigen Jahren (siehe "[Was den CRM-Markt bewegt](#)"). Neben der Verbesserung bestehender CRM-Systeme gaben die Firmen Geld für vertikale Lösungen und zusätzliche Funktionen aus. Laut IDC konnten die CRM-Nutzer auf diese Weise pflegeaufwändige und damit teure Anpassungen sowie selbstgebaute Programme ablösen (siehe "[Zehn Tipps für die CRM-Implementierung](#)").

Die Chance für CRM



Meinung der Woche: Mit CRM der Rezession trotzen!

Für viele Unternehmen gilt angesichts der aktuellen Finanz- und Wirtschaftskrise mehr denn je: den Geschäftserfolg absichern; die aktuellen Kunden behalten; Auftragsrückgänge begrenzen und hoffentlich neue Kunden hinzugewinnen. Gerade in Krisensituationen zeigt sich jetzt, wer neben hochwertigen Produkten auch über gute Kundenbeziehungen und –strategien verfügt.

Konkrete CRM-Handlungsszenarien für die aktuelle Krise hat wohl kaum ein Unternehmen in der Schublade. Zum Einen fehlen die Erfahrungen. Zum Anderen eigen die vergangenen Wochen immer neue für alle Beteiligten oftmals überraschende Entwicklungen, so dass hohe Unsicherheit am Markt herrscht. **Eine gute CRM-Strategie verschafft aber in Krisenzeiten Vorteile.** Hierzu zählen:

- Unternehmen sind näher am Kunden.
- Alle Kundenkanäle laufen zentral zusammen.
- Fachabteilungen und Management stehen mehr kundenrelevante Informationen zu Entscheidungsfindung zur Verfügung.
- Kundenwissen von Mitarbeitern, die sich neu orientieren oder aufgrund der Krise das Unternehmen verlassen müssen, bleibt dem Unternehmen weitgehend erhalten.
- Angepasste Marktstrategien werden schneller und breiter kommuniziert.

In einer Krise verdichten sich Kundenbedürfnisse oftmals auf wenige Faktoren, die eine große Bedeutung haben, wie z.B. Zahlungsfähigkeit, Versorgungssicherheit. So müssen Unternehmen jetzt Antworten auf kritische Fragen ihrer Kunden geben. Sie müssen zudem eine angemessene Kommunikation mit ihren Kunden und weiteren interessierten Marktteilnehmern betreiben, um Vertrauen zu schaffen. Viele Unternehmen, insbesondere Banken und Finanzdienstleister sind derzeit dazu nur unzureichend in der Lage.

Schlechte Zeiten
sind
gute Zeiten
für
die Besten !

Kurzprofil CAS Software AG



Gründung	1986
Aktionäre	Vorstand und Mitarbeiter
Fokus	CRM und Informationsmanagement für den Mittelstand

Mitarbeiter	> 330 CAS-Gruppe* > 180 CAS Software AG
Umsatz	> 33 Mio. Euro*
Wachstum	jährlich > 20% seit 2002
Innovation	25% - 30% des Umsatzes in neue Lösungen, jährlich
EK-Quote	>40%

Marktposition	führender deutscher CRM Spezialist für den Mittelstand (Quelle: PAC 2006, 2008)
Verbreitung	über 3.000 Unternehmen und über 150.000 Anwender
Ziel 2011	führender europäischer CRM Spezialist für den Mittelstand

Beteiligungen



*Beteiligungsunternehmen anteilig berücksichtigt

CAS ist innovativ und zielstrebig



... bereits 6 x, auch dieses Jahr nominiert!



Investitionen in Innovation

25% - 30% vom Umsatz seit 2005



Mitarbeiterwachstum

> 30% seit Anfang 2007

> 10% in 2009



CRM-Produkte von CAS

> 34% in 2008

> 20% in 2009

(Marktwachstum CRM)

< 8% (Experton, IDC...)

3% in 2009



Die Chance für CRM



Gedanken zur Krisenbewältigung ...

Maßnahmen 1

Customer Excellence ist das authentische Erfüllen konkreter und emotionaler Bedürfnisse von Kunden, wo und wann immer sie mit dem Unternehmen in Kontakt treten.



**Innovations-
management***

CRM heute

* siehe Vortrag morgen um 10:30 Uhr



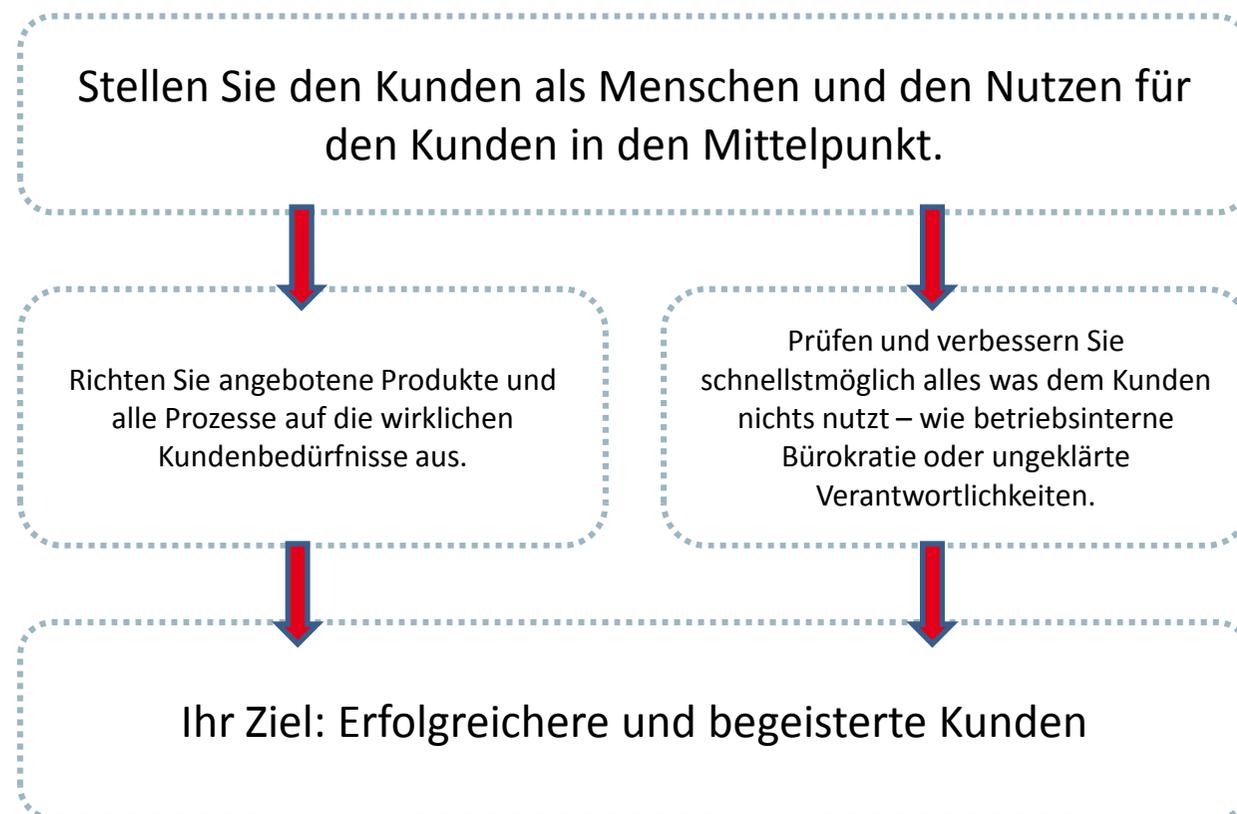
CAS Software AG
Erfolg durch Customer Excellence

10 Schritte zu einem kundenorientierten Unternehmen

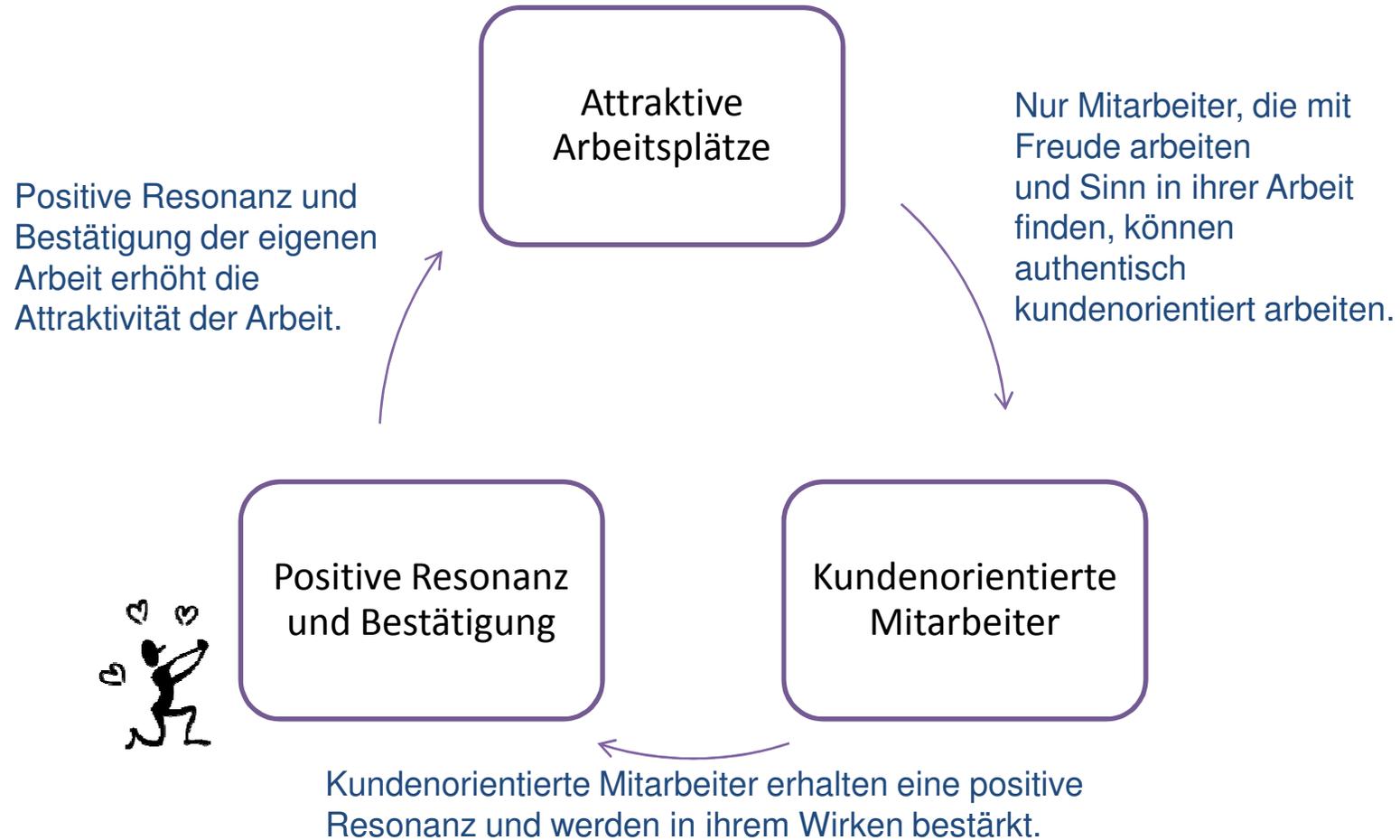
Customer Excellence

Stelle den Kunden in den Fokus

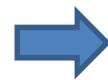
Kundenorientierung ist eine Unternehmensstrategie.



Schaffe attraktive Arbeitsplätze



Mobilisierung der
Mitarbeitermotivation



Steigerungen der Ergebnisse und
der Unternehmensenergie in der äußeren Wahrnehmung

Erfülle die geheimen Kundenwünsche -1



Wer mit seinen Produkten erfolgreich sein möchte, muss auch die unausgesprochenen Kundenwünsche erfüllen.

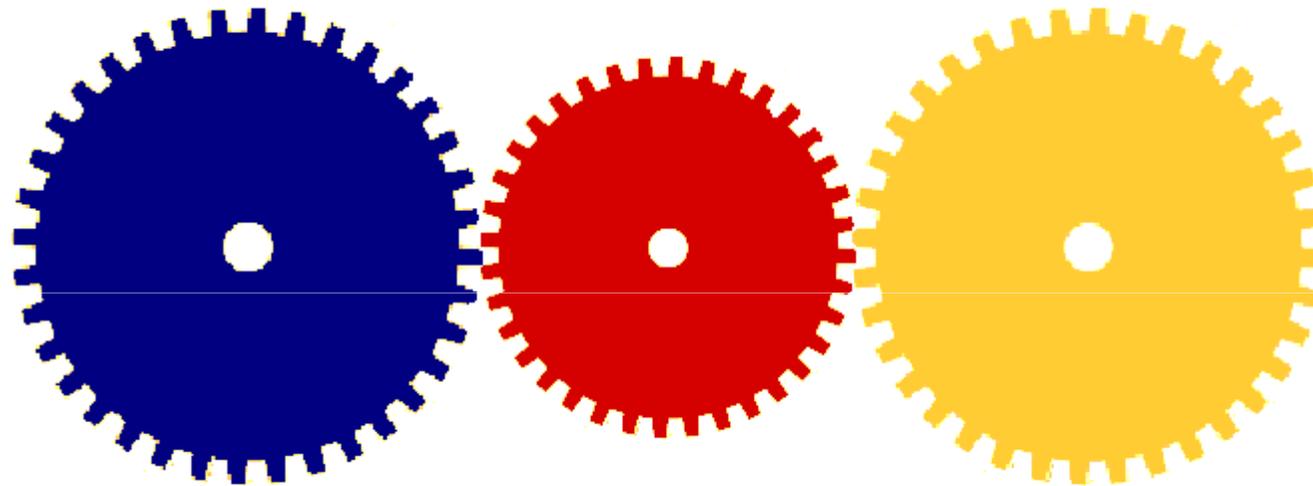
„Unsere Herausforderung ist es, dem Kunden etwas zu geben, was er haben möchte, von dem er aber nie wusste, dass er es suchte und von dem er sagt, dass er es schon immer wollte.“

(Martin Ertl, Innovationsmanager der BMW AG)



Apple hat eines der erfolgreichsten Produkte der letzten Jahre geschaffen und damit geheime Kundenwünsche erfüllt.

Erfülle die geheimen Kundenwünsche - 2



Ressourcen

Top-Mitarbeiter
Top-Technologie
Effiziente Prozesse

Innovation *

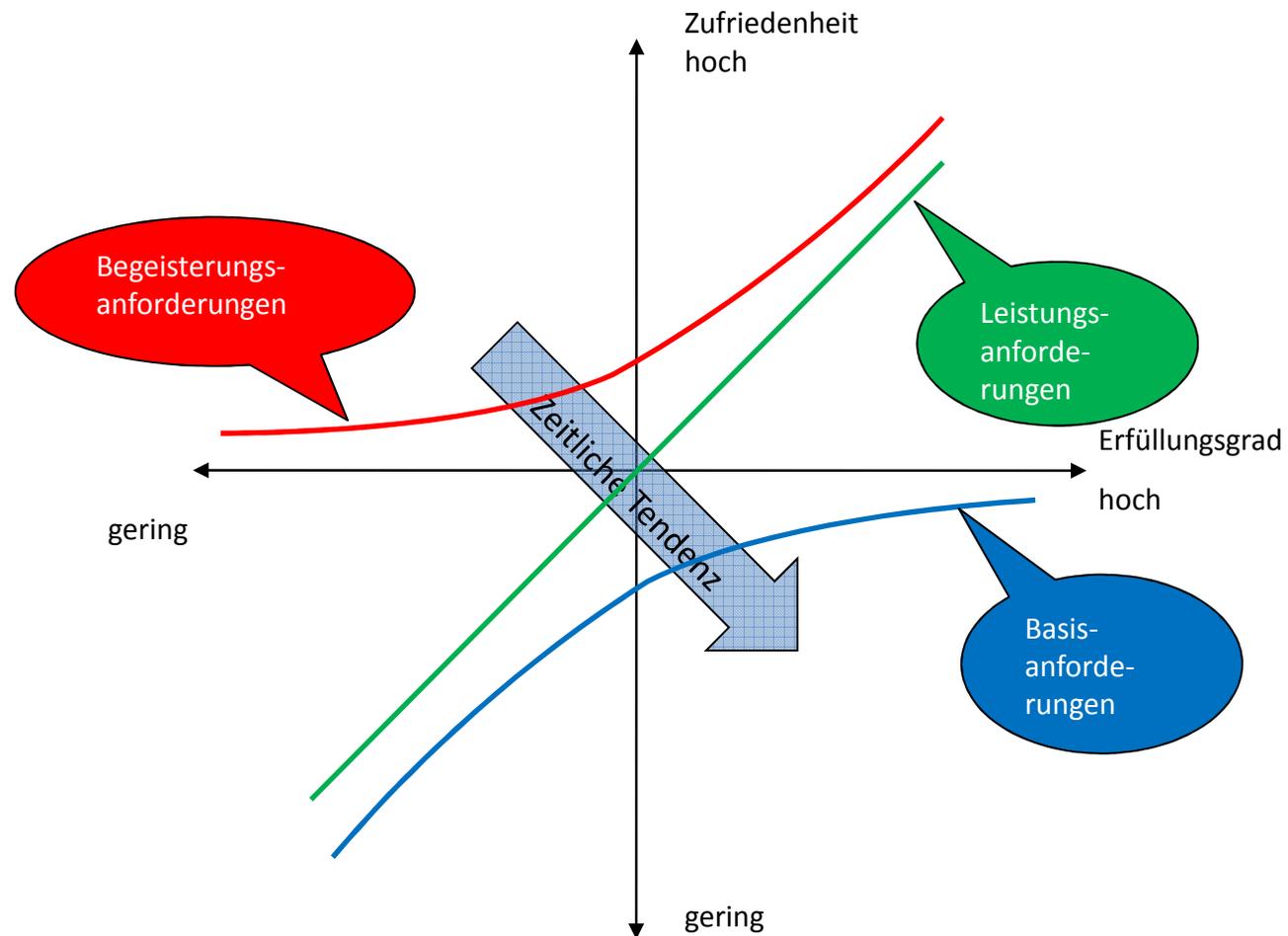
Funktion = Bindeglied zwischen
Kunde und Ressourcen/Technik
Kundennutzen

Kunden

Geheime Wünsche
Emotionale Begeisterung

* siehe Vortrag morgen um 10:30 Uhr

Kundenwünsche – Das Kano Modell



Pflege die Gesundheit des Unternehmens



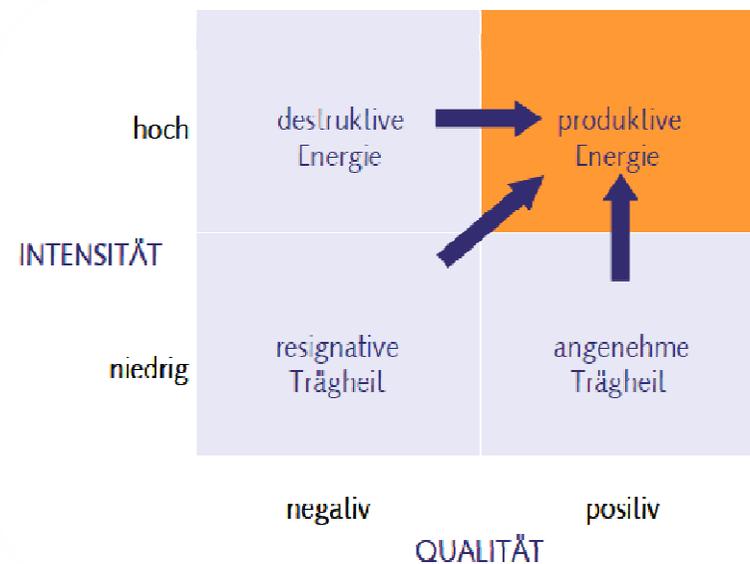
Unternehmen sind Organismen, deren Unternehmensenergie gemessen werden kann.

(renommierte Arbeitswissenschaftlerin Frau Prof. Bruch)

Ihr Unternehmen ist dann **gesund**, wenn die produktive Energie der Mitarbeiter überwiegt.

Ihr Unternehmen ist **krank**, wenn korrosive Energie einzelner Mitarbeiter oder Teams eine kundenorientierte Unternehmenskultur zerstören.

Aufgabe der Unternehmensleitung und jedes einzelnen Mitarbeiters ist es, sich um die Unternehmensfitness zu bemühen und sie zu verbessern.



Führe konsequent

Die Unternehmenskultur basiert auf **Werten.**

- § Fairness
- § Freiheit
- § Führungsqualität
- § Integrität
- § Offene Kommunikation
- § Toleranz
- § Verantwortungsbewusstsein
- § Vertrauen

Die **Ziele** prägen den Erfolg.

- § Marktführerschaft
- § Qualitätsführerschaft
- § Ganzheitliche Kundenorientierung

Führungskräfte sind für das Unternehmensklima verantwortlich und **sollten** jederzeit berechenbar und **konsequent** die **Werte und Ziele** vorbildlich **umsetzen.**

Sei kreativ und innovativ

siehe Vortrag morgen 10:30 Uhr



Innovationsmanagement

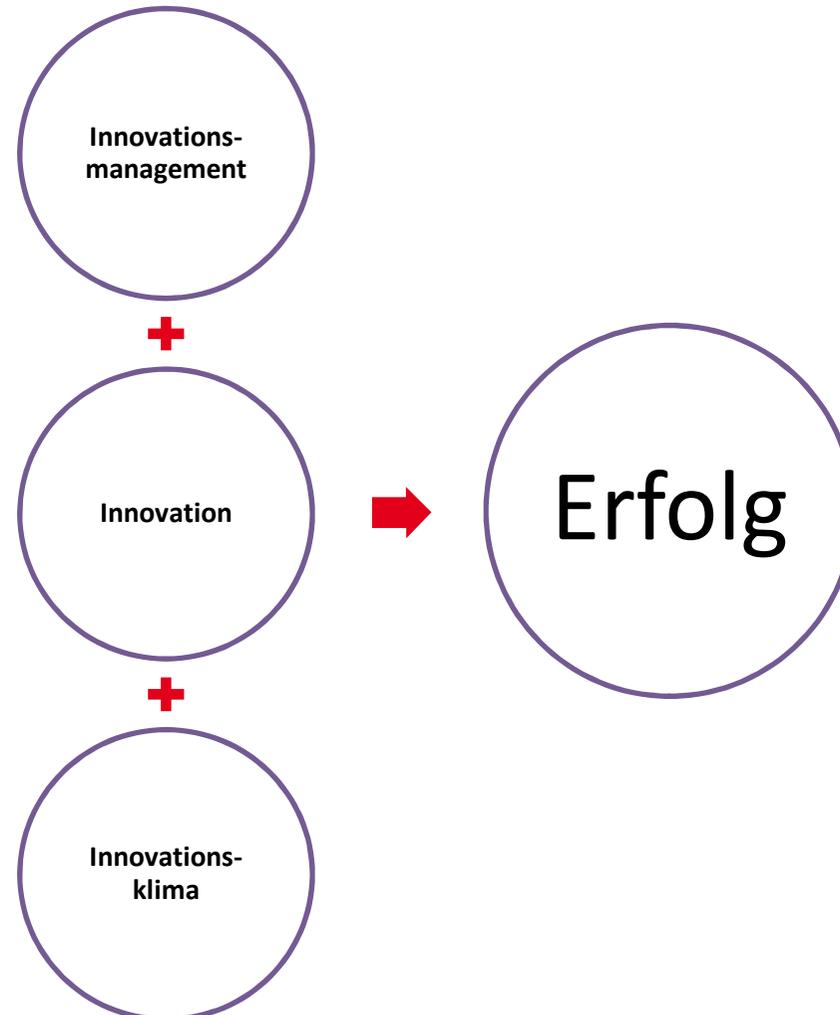
betreibt das systematische Schließen der Lücke zwischen den (geheimen) Kunden wünschen und den eigenen technologischen und personellen Möglichkeiten.

Innovation

ist das erfolgreiche Vermarkten einer einmaligen Neuerung im Markt.

Innovationsklima

zeichnet sich durch Vertrauen in die Fähigkeiten der Mitarbeiter und durch Toleranz bei Fehlversuchen aus.



Denke und handle in partnerschaftlichen Beziehungen



Kunden, Anbieter, Lieferanten, Forscher und Presse sind durch das Internet miteinander verbunden.
Kunden kommunizieren untereinander und bewerten für alle sichtbar die Leistung der Anbieter.



Egal welches Glied sie in dieser Kette sind, es ist wichtig Kunden und Lieferanten als Partner zu sehen.

Biete Nutzen und baue diesen ständig aus

Investieren Sie in neue Innovationen und...

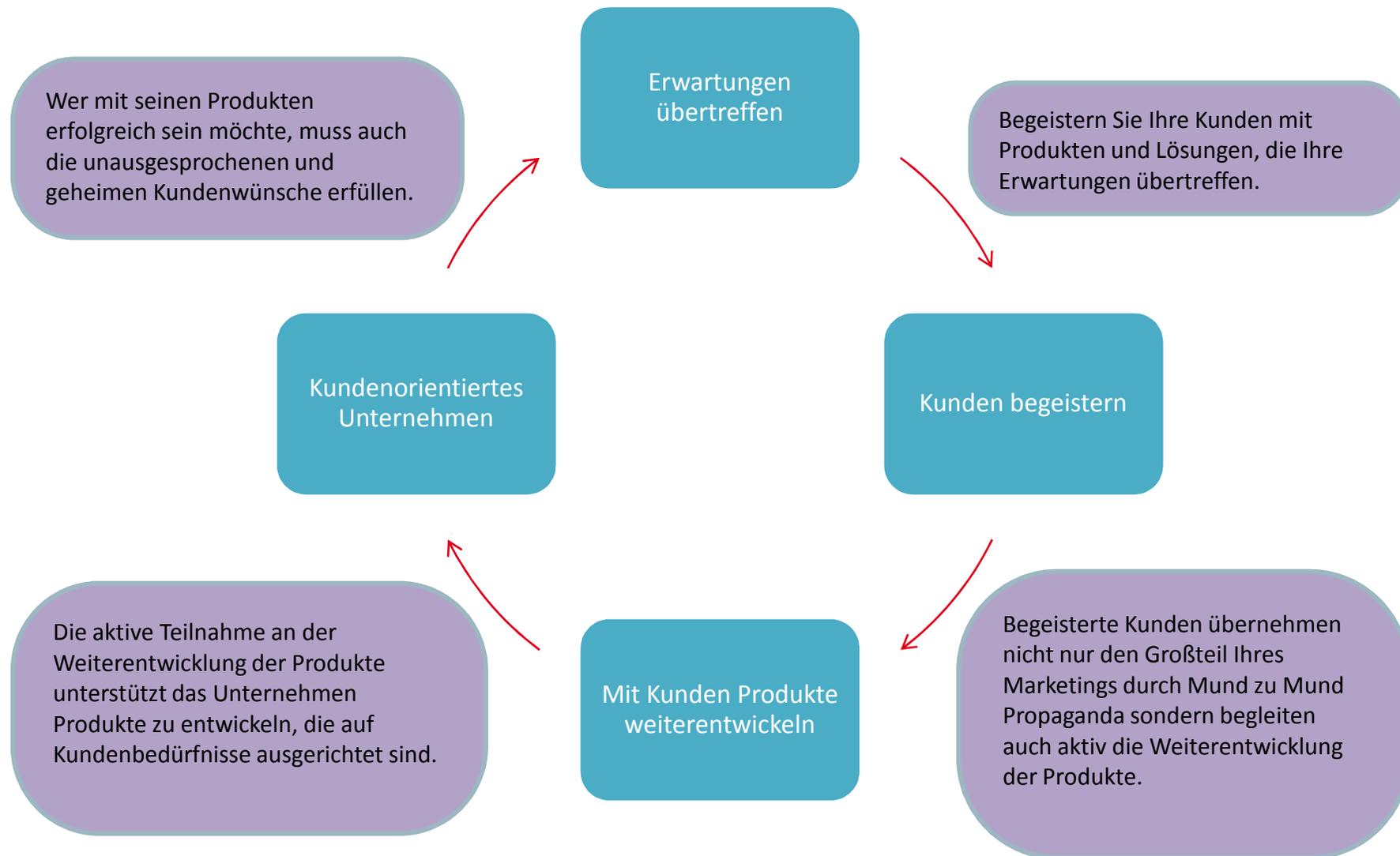
...bieten Sie Ihren Kunden außergewöhnlichen Nutzen.

...und partizipieren Sie an diesem Nutzen durch **höhere Gewinne.**

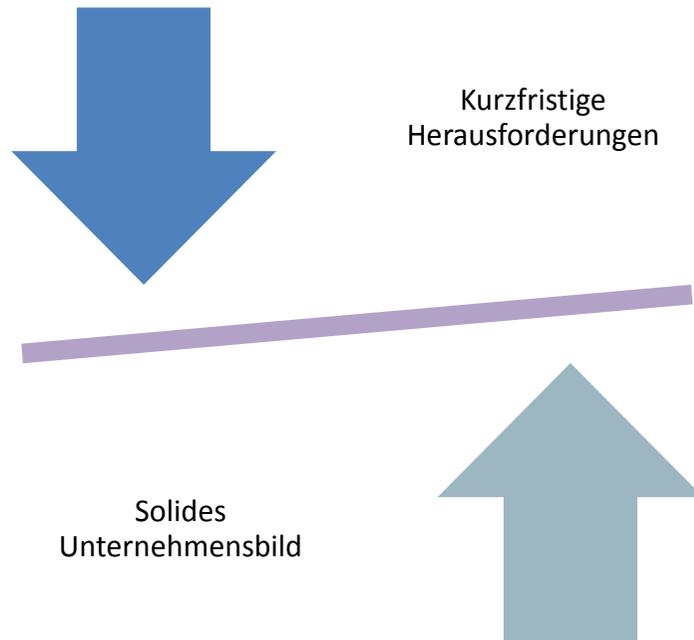
Um innovativ sein zu können, müssen Sie einen Teil des Umsatzes in die Entwicklung neuer Lösungen investieren!



Begeistere Kunden emotional



Verbessere ständig



Kurzfristige Herausforderungen

Informationen über Qualitätsprobleme oder bessere Lösungen durch Wettbewerber verbreiten sich in Lichtgeschwindigkeit.

Solides Unternehmensbild

Der eigentliche Unternehmenswert, wie persönliche, vertrauensvolle Kundenbeziehungen und natürlich eine gewachsene kundenorientierte Unternehmenskultur **federt manch kurzfristige Herausforderung ab.**

**Customer
Excellence**

**Innovations-
management***

CRM heute

* siehe Vortrag morgen um 10:30 Uhr

Überleben in der Krise 2009



Das Unternehmen zukunftssicher und wetterfest machen

Fokussierung auf Kernkompetenzen

Investitionen in überlebenswichtige, **schnell lohnende Innovationen**

Flexibilität sichern (Liquidität, variable Kostenstrukturen)

Die Erträge steigern

Kernkompetenzen sichtbar machen

Bestandskunden **Serviceoffensive** „zusätzlicher Kundennutzen“

Neukundengewinnung **kurzfristiger Return of Invest**

Die Kosten anpassen/senken

Alle Kostenfresser eliminieren Hobbys der Chefs streichen ...

Prozesse effizienter gestalten u.a outsourcen

Effektiver arbeiten das Richtige tun

Das Unternehmen zukunftssicher und wetterfest machen

Fokussierung: **Auf die Kunden**

Investitionen: **professionellen Kundenservice und CRM-Systeme**

variable Kostenstrukturen: **Leasing, Finanzierung, Miete, Hosting**

Die Erträge steigern

Fokussierung kommunizieren!!! CRM System notwendig

Kundenorientierung als gelebte Unternehmensstrategie **CRM-System hilft**

Bestandskunden: Fokussierung auf Potentiale – auf die „Starken“, Plan für jeden Kunden... **CRM-System ist notwendig!**

Neukundengeschäft: Potentiale kennen (z.B. YellowMap), Kommunikation aufbauen
CRM-System ist notwendig!

Die Kosten anpassen/senken

Vereinfachen! interne Prozesse, Kundenkommunikation **CRM-System hilft!**

effektiver arbeiten Verkaufschancen nutzen **CRM-System nutzen!**

CRM heute



Historische Betrachtung:

Die "dotcom" Krise Anfang des Jahrtausends

Wichtige Herausforderungen der aktuellen Situation:

- Bestandsgeschäft sichern
- Vertrieb stärken – Effektivität
- Liquidität schonen – Effizienz

Handlungsempfehlungen:

- Setzen Sie in Ihrem Unternehmen gerade jetzt **CRM Lösungen** aktiv ein
- Finanzieren Sie Ihre CRM Lösung und erzielen Sie so bereits **ab dem 1. Monat finanzielle Vorteile** (www.cas.de/amortisation) – warten heißt also, sofort Geld verlieren!

Beispiel Amortisation und mtl. Vorteil



CAS SOFTWARE

English | Presse | Newsletter | Kontakt | Impressum | Site

Home | Aktuell | **Produkte** | Service | Unternehmen

CAS genesisWorld

Überblick

Rund um CRM

Warum CAS genesisWorld?

- 10 gute Gründe
- Amortisationsrechner**

Produkttrundgang

Produktinformationen

Referenzen

Pressestimmen

Auszeichnungen

Preise & Bestellung

Bezugsquellen

Schulungen

Amortisationsrechner

Anzahl Benutzer: 25 Benutzer

Eingesparte Minuten pro Benutzer und Tag: 15 Minuten

CRM Lösung (Lizenzen und Projektkosten): Comfort

Kosten pro Mitarbeiter: 70.000 €

Wochenarbeitszeit: 40 Stunden

Berechnen

Mit CAS genesisWorld können Ihre Mitarbeiter täglich viel Zeit sparen. [Hier einige Beispiele.](#)

Die Einführung von CAS genesisWorld kann in unterschiedlichem Umfang durchgeführt werden: [Basic-, Comfort- oder High End-Einführung](#)

Durchschnittl. jährliche Gesamtkosten pro Mitarbeiter, inklusive Gehaltsbezüge

Mit der Berechnung erstellen wir Ihnen einen unverbindlichen Überblick, wie schnell CAS genesisWorld sich für Sie lohnen kann. Die getätigten Berechnungen werden nicht gespeichert.

Ergebnis

Einsparungen pro Jahr (laufende Kosten für Updates und Support bereits abgezogen) **59.808 €**

Einsparungen pro Monat (laufende Kosten für Updates und Support bereits abgezogen) **4.984 €**

Kauf		Finanzierung	
Einmalige Investitionskosten	64.420 €	Monatliche Kosten bei 36 Monaten Laufzeit bei 3,99% Zins p.a.	1.902 €
Dauer bis zur Amortisation	12 Monate 28 Tage	Monatliche Ersparnis durch das CRM-System	3.082 €

Wirtschaft in der Krise?

Die Chance mit CRM!

Ich wünsche Ihnen eine erfolgreiche CRM-expo



Andreas Zipser
Mitglied der Geschäftsführung
CAS Software AG

Tel.: +49 721 9638 0
andreas.zipser@cas.de