



# Survey

## Fragebögen für professionellen Kundenkontakt

CAS genesisWorld

### Die Vorteile

- Einheitliche Kundenkommunikation durch Fragebogenvorlagen
- Automatische Auswertung der Ergebnisse
- Direkte Verknüpfung der Fragebögen mit Datensätzen

### Systemvoraussetzungen

- CAS genesisWorld

### Preise

- Survey Client 90.- EUR pro Benutzer
- Survey Manager 990.- EUR pro Benutzer

Mit dem Modul **Survey** legen Sie Fragebögen in CAS genesisWorld an, die z.B. Mitarbeiter im Service, Vertrieb und Marketing für einen professionellen Kundenkontakt verwenden können. Ein Fragebogen bietet standardisierte Fragen, die systematisch ausgewertet werden können. Die Fragebögen werden direkt im Fenster des zugehörigen Datensatzes angezeigt. So werden alle Ergebnisse direkt mit Bezug auf die Adressaten der Fragebögen erhoben und gespeichert.

### Welche Möglichkeiten bietet das Modul Survey?

#### Survey Client

Die Fragebögen werden übersichtlich direkt im verknüpften Datensatzfenster ausgefüllt und angezeigt. Es ist möglich, Antworten automatisch aus dem Fragebogen in den Datensatz einzufügen, um z.B. Kundendaten einfach durch einen Fragebogen zu erheben. Die ausgefüllten Fragebögen können automatisch ausgewertet werden, um daraus beispielsweise die Wahrscheinlichkeit einer Verkaufschance zu ermitteln. Die Fragebögen und Ergebnisse sind auch für Benutzer ohne Lizenz für den Survey Client sichtbar, können aber nicht ausgefüllt werden. Die gewohnte Rechtevergabe aus CAS genesisWorld kann auch für das Modul Survey angewendet werden.

#### Survey Manager

Sie können mit Hilfe des Survey Manager ein Schema für den professionellen Kundenkontakt vorgeben, indem Sie Vorlagen für Fragebögen anlegen. In diesen Vorlagen werden die Fragen, das Antwortformat und das Auswertungssystem festgelegt. Um z.B. eine jährliche Umfrage zur Kundenzufriedenheit durchzuführen, können Sie auch mehrere Instanzen eines Fragebogens mit einem Datensatz verknüpfen.

#### Module Marketing und Report

Wenn Sie zusätzlich das Modul Marketing verwenden, können Sie Fragebögen auch als Aktion einer Kampagne definieren. Der Fragebogen wird so direkt in den Arbeitsablauf integriert und es wird beispielsweise automatisch ein Telefonat zu den verknüpften Adressen erstellt. Mit Hilfe des Moduls Report haben Sie die Möglichkeit, die Ergebnisse der Fragebögen in die Auswertung von Berichten einzubeziehen.



CAS Software AG  
Wilhelm-Schickard-Str. 8-12  
76131 Karlsruhe

Tel.: +49 721 9638 188

Fax: +49 721 9638 299

E-Mail: CASgenesisWorld@cas.de

Internet: www.cas.de