



Case Study

EMS – Electro Medical Systems

Digitalisierung im Service- & Wartungsmanagement

UNTERNEHMEN

EMS - Electro Medical Systems

HAUPTSITZ

Nyon, Schweiz

BRANCHE

Gesundheit & Produktion

LÖSUNG

proCONTRACTS

Die EMS – Electro Medical Systems GmbH ist führender Hersteller medizinischer Geräte und Systeme für Dentalprophylaxe, Orthopädie und Urologie. EMS existiert seit 1981 und beschäftigt rund 1.000 Mitarbeitende weltweit und hat seinen Hauptsitz in Nyon.

ANSPRECHPARTNER



Sabine Singh
First Level Support



Ignacio Fornies
CRM Manager

Sabine Singh und Ignacio Fornies sind in die Projekte mit proCONTRACTS eingebunden. Für diesen Customer Case sprechen Sie mit uns über Lösungsansätze im Rahmen von digitalem Vertragsmanagement in den Bereichen Service- und Wartungsmanagement. Sabine ist seit über neun Jahren, und Ignacio seit über drei Jahren Teil von EMS. Das Unternehmen arbeitet seit 2016 mit CRMFIRST zusammen, davon seit über zwei Jahre mit proCONTRACTS.



HERAUSFORDERUNGEN

Digitalisierung des Case Managements in den Bereichen Service und Wartung. Integration in das bestehende CRM-System.

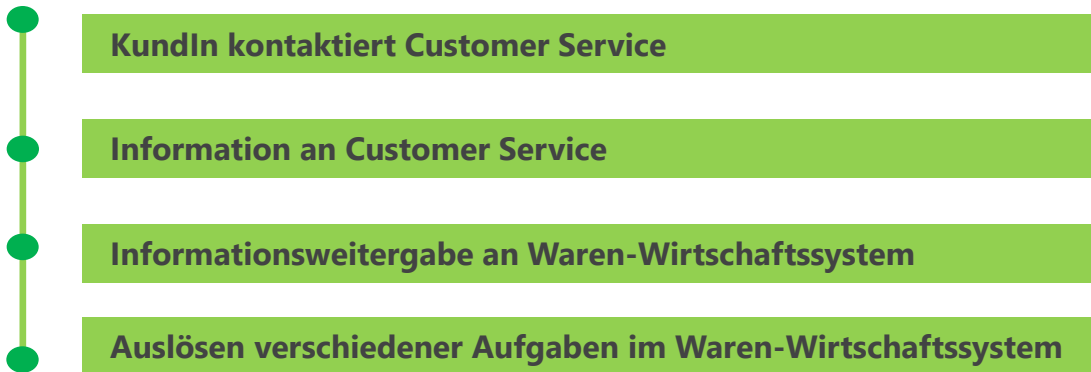


VORTEILE

Schnelle Umsetzung, kürzeste ROI-Zyklen, Transparenz über sämtliche Verträge, sicheres Erstellen mittels Templates, Mehrsprachigkeit.

Ausgangslage und Herausforderungen

Vor Einführung der neuen Systemlösung war der klassische Ablauf eines Servicefalls bei EMS, wie bei vielen anderen Unternehmen, eher klassisch strukturiert:



Mit der Expansion des Unternehmens und dem Zuwachs an Produkten und KundInnen war diese 1:1-Strategie kaum mehr umsetzbar. Als Zwischenschritt wurde mit Excelfiles gearbeitet. Bei heute rund 40 Anfragen täglich, stießen die Mitarbeitenden schnell an die Grenzen des Systems: Es konnte immer nur eine Person an der Excelliste arbeiten, Informationen wurden nicht konsequent nachgetragen oder gingen verloren, die Aktualität der Daten konnte nur sehr schwer überprüft werden.

**Im Klartext: Immens hoher Aufwand der Datenpflege
und keine Möglichkeit für einen schnellen Statusüberblick.**

Lösungsansatz und Zusammenarbeit

Da EMS bereits 2016 ein CRM-System von CRMFIRST ausgerollt hatte, lag die Implementierung von proCONTRACTS nah. proCONTRACTS ist eine, speziell für Microsoft Dynamics 365 entwickelte Lösung für digitales, intelligentes Vertragsmanagement. Die Lösung konnte somit bei EMS schnell und problemlos integriert, und dabei die individuellen Anpassungen an die Anforderungen des Unternehmens vorgenommen werden. Ein Mehrwert war, dass die Mitarbeitenden bereits mit der Logik und dem Look & Feel der Software-Oberfläche vertraut waren. So blieben die Schulungszeiten sehr gering und der ROI machte sich innerhalb weniger Monate bezahlt.

„Es ist mit keinem anderen Programm möglich, Daten so anschaulich und übersichtlich darzustellen. Obwohl so viele Abteilungen und Menschen simultan in einem Prozess arbeiten, hat man eine sehr klare Übersicht.“

Sabine Singh, Leiterin Technischer Kundendienst

Im Detail

Das von CRMFIRST eingeführte CRM-System wird bei EMS primär für das Case Management genutzt. Alle Abteilungen arbeiten damit: Es beginnt beim technischen Kundendienst, der die Kundenanfrage aufnimmt, geht über den Customer Service, der das Mietsystem und die Abholung veranlasst, bis hin zum Wareneingang und zur Technik, wo alle Daten zur Reparatur erfasst werden. Den Abschluss bilden die Logistik für den Rückversand und der Customer Service für die Rechnungsstellung. Alle Abteilungen sind am Prozess beteiligt und können jederzeit den Fall einsehen und ihre Daten hinterlegen.

Individuelle Verträge auf Knopfdruck

Durch das neue CRM-System waren nun zwar alle Prozesse sauber strukturiert und transparent, aber die Vertragstypen für Service und Wartung der einzelnen Systeme waren oft sehr unterschiedlich, manchmal auch unvollständig. Mit proCONTRACTS gehört dieser Zustand der Vergangenheit an.

Die EMS-Mitarbeitenden nehmen das Gerät, das eingesendet werden muss, als Fall in proCONTRACTS auf. Dabei zeigt die Software alle relevanten Informationen zu den jeweiligen KundInnen und den Geräten/ Systemen. Es stehen geprüfte und im Vorfeld abgestimmte Vertragsbausteine für den jeweiligen Servicefall zur Verfügung. Die Mitarbeitenden können die Verträge, die zum System passen, auswählen und fertig konfigurieren. Dabei kann z. B. angelegt werden, ob ein/e KundIn ein Ersatzsystem, ein Abonnement zur regelmäßigen Wartung, oder das System nur einmalig zur Wartung einsenden möchte. Zudem kann individuell ausgewählt werden, ob der Vertrag gefaxt und unterschrieben oder, ob die digitale Unterschrift (eSignature) verwendet werden soll. Weitere Informationen wie gewünschtes Rücksendedatum, Tausch- / Ersatzsystem können hinterlegt werden.

Die Mitarbeitenden von EMS können mit proCONTRACTS Verträge – mittels angepasster Vertrags- Templates in mehreren Sprachen – komplett aufsetzen und gleich aus dem System an KundInnen versenden. Diese müssen anschließend nur noch auswählen und unterschreiben.

„Da wussten wir innerhalb weniger Sekunden, dass dies die neue Methoden werden wird. Die Lösung ermöglicht viel für unsere KundInnen und macht uns das Leben leichter.“

Sabine Singh, Leiterin Technischer Kundendienst

Alles im Blick: An einem Ort und in jeder Sprache

Durch die nahtlose Integration von proCONTRACTS im CRM von EMS, befinden sich alle Daten in einem System. Es gibt keine Brüche, Informationsverluste oder Doppelerfassungen. Hatte der/die KundIn schon mal einen Vertrag? Welche Bestandteile sind neu? Wie lief der Prozess beim letzten Mal ab? Mit diesen Informationen fühlen sich die KundInnen von EMS sofort besser aufgehoben und verstanden. Ein weiterer Vorteil: Es wird automatisch erkannt, in welcher Sprache der Kundenaccount angelegt ist und die Verträge werden in dieser Sprache ausgegeben – diese Funktion stellt für ein internationales Unternehmen wie EMS einen echten Mehrwert dar.

Fazit

Aus dem CRM schnell & einfach zum Vertrag

proCONTRACTS in 4 Schritten:

Case öffnen, Gerät/ System markieren, Vertrag erstellen und versenden.

Ist der Vertrag angelegt, kann er als PDF versendet, von dem/der KundIn ausgedruckt und unterschrieben werden. Beliebter bei EMS ist die Variante, den Vertrag per Link zu senden und ihn digital mittels eSignature unterschreiben zu lassen. Der Vertragsdatensatz ist vollständig online einsehbar. In proCONTRACTS wird in Echtzeit angezeigt, sobald der/die KundIn den Vertrag digital unterschrieben hat.

Das gilt auch für alle weiteren Schritte im fortlaufenden Prozess – die EMS-Mitarbeitenden wissen immer, in welcher Phase sich der Fall gerade befindet, sie können ebenso über Fortschritte aktiv informiert werden.

Perfektes Zusammenspiel

Microsoft Dynamics 365 und die proCONTRACTS Vertragsmanagementlösung spielen bei EMS perfekt zusammen und sorgen für eine einfachere Bearbeitung und eine bessere Kundenbetreuung. EMS konnte durch Einführung der Lösung nicht nur interne Prozesse effektiver gestalten, es wurde gleichzeitig die Kundenzufriedenheit deutlich gesteigert.



„Unterstützung bekommen wir bei CRMFIRST von allen Seiten. Die Mitarbeitenden denken bei allen Schritten sinnhaft mit. Das ist heute nicht mehr selbstverständlich. Durch das Experten-Know-how bekommen wir Vorschläge und Tipps, wie wir Projektprozesse verbessern können.“

Es wird nicht nur das Tool zur Do-It-Yourself-Nutzung gestellt. Wir empfinden die Zusammenarbeit immer als besonders hilfreich und sie macht Spaß, denn die KollegInnen bringen viele Anregungen mit ein.“

Sabine Singh

Leiterin Technischer Kundendienst, EMS Electro Medical Systems

Pläne für die Zukunft

Es steht eine ERP-Umstellung an, bei der das gesamte Warenwirtschaftssystem geupdated wird. Unter anderem ist ein Portal in Planung, in dem KundInnen Termine direkt online buchen können. Hier sollen alle einkommenden und bestehenden Servicefälle abgedeckt und geplant werden, mit allem was dahintersteht: Inkludierte Mietsysteme, verfügbare TechnikerInnen, etc. Dieses neue Setup erfordert in Zukunft eine noch größere Übersicht im CRM-System und alle bestehenden Verträge.

80%**Mehr Performance****95%****Weniger Risiken****100%****Zufriedene Kunden**

Warum CRMFIRST?

CRMFIRST ist Dienstleistungspartner zur Einführung von Digitalisierungsstrategien und Customer Engagement-Projekten, auf Basis von Microsoft Dynamics 365, Power Platform und Cloud.

Mit Erfahrungen aus über 250 Projektrealisierungen unterstützen wir seit über 20 Jahren mittelständische und Großunternehmen in der DACH-Region und weltweit. Mit unseren proSUITE-Lösungen stellen wir intelligente Module für Dynamics 365 bereit.

[Demo vereinbaren](#)

Diese Unternehmen vertrauen bereits auf CRMFIRST



CRMFIRST kombiniert technologischen Fortschritt mit Expertenberatung: Von der Anforderungsanalyse bis zum individuellen Supportkonzept. Wir bieten Branchen- und End-to-End-Businesslösungen mit zahlreichen Partnerschaften.

CRMFIRST GmbH | Philipp-Reis-Straße 2 | 65795 Hattersheim am Main
Tel.: +49 (0) 69 400 502 100 | E-Mail: info@crmfirst.de

Unsere Partner



Microsoft

DocuSign



ClickDimensions