



Customer Success Story

EMS – Electro Medical Systems

Digitalisierung im Service- & Wartungsmanagement

UNSER KUNDE

E.M.S – Electro Medical Systems S.A. 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.

UNTERNEHMEN

EMS – Electro Medical Systems

HAUPTSITZ

Nyon, Switzerland

BRANCHE

Gesundheit & Produktion

UNSERE LÖSUNG

proCONTRACTS



HERAUSFORDERUNGEN

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



VORTEILE

- Kürzeste ROI-Zyklen
- Transparenz über sämtliche Verträge
- Sicheres Erstellen mittels Templates
- Schnelle Umsetzung
- Mehrsprachigkeit



AUSGANGSLAGE

Klassischer Ablauf eines Servicefalls vor der Einführung von proCONTRACTS:



Kund:in kontaktiert Customer Service



Information an Customer Service



Informationsweitergabe an Waren-Wirtschaftssystem



Auslösen verschiedener Aufgaben im Waren-Wirtschaftssystem

40

Anfragen

täglich



HERAUSFORDERUNGEN

Mit der Expansion des Unternehmens und dem Zuwachs an Produkten und Kund:innen war diese 1:1-Strategie kaum mehr umsetzbar. Die Arbeit mit einem Excelfile brachte das System schnell an seine Grenzen.

DAS RESULTAT:

- Fehlerhafte Informationen
- Informationen gingen verloren
- Aktualität der Daten schwer überprüfbar

Sehr hoher Aufwand der Datenpflege und keine Möglichkeit für einen schnellen Statusüberblick.



UNSERE LÖSUNG - proCONTRACTS

proCONTRACTS ist ein intelligentes, digitales Vertragsmanagement-System, das speziell für Microsoft Dynamics 365 entwickelt wurde.



"proCONTRACTS überzeugte uns mit der umfangreichen Funktionalität, der einfachen Integration in Dynamics 365 und der Anpassung an unsere individuellen Anforderungen."

Ignacio Fornies, CRM Manager



Nutzerfreundlich & innovative Funktionen



Individualisierbare Templates



Leistungsstarke Analysen



Live Dashboards



Kundenbetreuung & DSGVO-konform

CRMFIRST rollte bereits 2016 ein CRM-System bei EMS aus. Die Implementierung von proCONTRACTS als Lösung war eine klare Entscheidung. Die Lösung konnte bei EMS schnell und problemlos integriert und **individuelle Anpassungen** an das Unternehmen vorgenommen werden.

Mehrwert für den Kunden

- Mitarbeiter bereits mit Look & Feel der Software-Oberfläche vertraut
- Sehr geringe Schulungszeiten
- ROI zahlte sich innerhalb weniger Monate aus

Im Detail

Von

3

Wochen

zu

MINUTEN

durch Automatisierung
mit proCONTRACTS

Das von CRMFIRST eingeführte CRM-System wird bei EMS primär für das Case Management eingesetzt.

Ein typischer Case Workflow eines zahnmedizinischen Geräts

Der **technische Kundendienst** nimmt die Kundenanfrage auf. Diese wird dann vom **Customer Service** bearbeitet, der das Mietsystem und die Abholung veranlasst. Beim **Wareneingang** und der **Technik** werden alle Daten zur Reparatur des Geräts erfasst. Die **Logistik** und der Customer Service schließen mit dem Rückversand und der Rechnungsstellung den Prozess ab. Alle Abteilungen 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. Die Vertragstypen für Service und Wartung der einzelnen Systeme waren jedoch oft sehr unterschiedlich, manchmal auch unvollständig. Mit proCONTRACTS gehört dieser Zustand der Vergangenheit an.

- Die EMS Mitarbeiter nehmen das Gerät als Fall in proCONTRACTS auf.
- Die Software zeigt alle relevanten Informationen zu Kund:innen und Gerät an.
- Es stehen geprüfte und im Vorfeld abgestimmte Vertragsbausteine für den jeweiligen Servicefall zur Verfügung.
- Mitarbeiter können Verträge auswählen und fertig konfigurieren.

B E I S P I E L

Dabei kann z. B. angelegt werden, ob ein:e Kund:in 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 eine digitale Unterschrift (eSignature) verwendet werden soll. Weitere Informationen wie gewünschtes Rücksendedatum, Tausch- & Ersatzsystem können hinterlegt werden.

80 %

mehr Performance



" 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, First Level Support

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.

- Keine Brüche innerhalb des Systems
- Kein Verlust von Informationen
- Keine doppelten Einträge

Multilingual

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.

Mit den bereitgestellten Informationen durch **proCONTRACTS** fühlen sich die Kund:innen von EMS gut aufgehoben und verstanden.

Fazit



"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

First Level Support, EMS Electro
Medical Systems

Schnell und einfach – vom CRM zum Vertrag

4 einfache Schritte in proCONTRACTS:

1 Case eröffnen

2 Gerät | System markieren

3 Vertrag erstellen

4 Versenden

Ist der Vertrag angelegt, kann er als PDF versendet oder von Kund:innen 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 Kund:innen den Vertrag digital unterschrieben haben.

Perfektes Zusammenspiel

Microsoft Dynamics 365 und proCONTRACTS als Vertragsmanagementlösung spielen perfekt zusammen und sorgen für eine einfachere Bearbeitung und eine bessere Kundenbetreuung.

effectivere Prozesse

höhere Kundenzufriedenheit

Zukunftspläne

Es steht eine ERP-Umstellung an, bei der das gesamte Warenwirtschaftssystem geupdated wird. Unter anderem ist ein Portal in Planung, in dem Kund:innen Termine direkt online buchen können. Hier sollen alle einkommenden und bestehenden Servicefälle abgedeckt und geplant werden, mit allem was dahintersteht: Inkludierte Mietsysteme, verfügbare Techniker:innen, etc.

Dieses neue Setup erfordert in Zukunft eine noch größere Übersicht im CRM-System und über alle bestehenden Verträge.

Warum CRMFIRST?

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

Wir kombinieren technologischen Fortschritt mit Expertenberatung:

Von der Anforderungsanalyse bis zum individuellen Supportkonzept. Wir bieten Branchen- und End-to-End-Businesslösungen mit zahlreichen Partnerschaften.

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](#)

CRMFIRST GmbH

Philipp-Reis-Straße 2
65795 Hattersheim am Main

 +49 (0) 69 400 502 100

 info@crmfirst.de

Unsere Partner

DocuSign

 **ClickDimensions**

 **Microsoft**

Diese Unternehmen vertrauen bereits auf CRMFIRST













Ansprechpartner bei EMS



Ignacio Fornies
CRM Manager



Sabine Singh
First Level Support

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.