



In der Supportabteilung wurde die Erfassung und Strukturierung von Kundenanfragen wesentlich verbessert. Jede Anfrage erhält mit Hilfe von Microsoft Dynamics CRM automatisch eine Nummer, welche Zeit und Datum der Eröffnung enthält. Zudem wählt der Bearbeiter für die Anfrage eine nähere Bezeichnung aus einer Pickliste und ergänzt diese bei Bedarf individuell. Sowohl die zugeteilte Nummer als auch die eingeschränkte Rubrikwahl erleichtern später die Auffindbarkeit und sparen Zeit bei der Weiterverarbeitung. Der Supportmitarbeiter hat in der Kundenansicht den Überblick über alle hinterlegten Verträge, Verkaufsdokumente sowie Aktivitäten (360°-Sicht) und erhält beim Abschluss der Anfrage eine Meldung, ob diese kostenpflichtig oder Vertragsbestandteil ist. Gegebenenfalls wird automatisch eine Aktivität für die Verrechnung der Leistung generiert. Es kann also kein Arbeitsschritt vergessen gehen.

Diese weitreichenden Verbesserungen in den Abteilungen Verkauf und Support konnten durch die gute Zusammenarbeit zwischen Ambit AG und Medeas Software AG realisiert werden und ermöglichen Medeas heute einen nachhaltigen und noch professionelleren Umgang mit Verkaufschancen und Kunden.



„Unsere Wahl fiel aus zwei Gründen ganz klar auf Ambit: Erstens verkauft Ambit nicht bloss CRM-Software oder -Rezepte, sondern ist einer der wenigen echten CRM-Spezialisten, die ich in der Schweiz kenne und zweitens hat Ambit von Beginn an erkannt, dass für Medeas die Integration von Navision in das CRM-Umfeld ein absolutes „MUSS“ darstellt.“

Urs Prantl, Geschäftsführer von Medeas Software AG

