



Zertifizierte CRM-Lösung

Die TESTEX® ist ein unabhängiges, neutrales Schweizer Textilprüfinstitut, welches als öffentliches Dienstleistungsunternehmen weltweit in allen textilen und anverwandten Bereichen jedermann zur Verfügung steht. Das Dienstleistungsangebot reicht von den klassischen textilphysikalischen und textilchemischen Prüfungen über analytische Rückstands- und Schadstoffanalysen bis zur sachlichen Abklärung von Schadenfällen. Darüber hinaus berät die TESTEX® in Umwelt- und Qualitätsfragen.

Die Ausgangslage

TESTEX® suchte eine CRM-Lösung, die im Verbund mit dem bestehenden ERP Abacus die komplexen Daten (7 Auslandsniederlassungen) übersichtlicher und kundenbezogener darstellen kann. Das erfolgreiche Management von Kundendaten in diesem Umfang erfordert ein System, das die Arbeitsprozesse vereinfacht, eine 360° Sicht über die Klienten ermöglicht und damit die Effizienz steigert. Mit der Einführung von Sage CRM sollten alle Kundendaten konsolidiert werden.

Das Projekt

Nach einer detaillierten Evaluations- und Planungsphase fiel im Herbst 2007 der Startschuss für die Umsetzung des Projekts. Im Mittelpunkt stand die Realisierung der Live-Schnittstelle zwischen Abacus und Sage CRM. Speziell in diesem Vorhaben war, dass Sage CRM als führendes System implementiert wurde. Kundendaten und Umsatzzahlen werden laufend zwischen Abacus und Sage CRM abgeglichen.

Zusätzlich wurden Schnittstellen zum Archivierungsprogramm Ados, zur Zertifizierungs- und Projektdatenbank realisiert. Sage CRM wurde vollständig in Outlook und die Telefonanlage von TESTEX® integriert und im Rahmen des Customizings auf die Bedürfnisse der Mitarbeiter und Unternehmensprozesse angepasst.

Der Nutzen

TESTEX® profitiert heute von der Übersichtlichkeit der Kundendaten und effizienten Arbeitsabläufen. Durch die Einführung von Sage CRM sind alle Daten zentral gespeichert und der Zugriff länderübergreifend gewährleistet.

Komplexe Accounts mit mehreren funktionalen Unteradressen können mit Sage CRM übersichtlich dargestellt werden, ohne die Relation zu verlieren. Mit der Verbindung zur Zertifikats-Datenbank können bestehende Atteste jederzeit eingesehen und automatisch Briefe zur Zertifikats-Verlängerung generiert werden. Weitere Word-Templates erlauben allgemeine Korrespondenz per Knopfdruck (Serienbriefe, Begleitschreiben, etc.).

Die Projekt-Datenbank besteht aus zwei unterschiedlichen Bereichen. Ersterer rapportiert und historisiert alle Arbeitsschritte chronologisch. Nachfassaktivitäten können geplant und Erinnerungsfunktionen eingegeben werden. Der zweite Bereich liefert Informationen zu bevorstehenden Rechnungsstellungen. All diese Daten fließen wiederum auf die überschaubare Kundenmaske in Sage CRM und bieten somit Transparenz.

Mit dem Dokumenten-Archivierungsprogramm Ados, das mit dem CRM verbunden ist, können wichtige Schriftstücke sauber abgelegt werden, ohne Sie aus den Augen zu verlieren.

Die vielschichtige Vernetzung von ERP, Datenbanken, Outlook, Programmen und Telefonanlage mit dem neuen Sage CRM wurde durch Ambit AG in wenigen Monaten erfolgreich umgesetzt und ermöglicht TESTEX® heute Transparenz über alle wichtigen Kundendaten. Die Verwaltung der Accounts wurde massiv verbessert und gleichzeitig vereinfacht. Dies führt zu Mitarbeiterzufriedenheit und Fachkompetenz. Ambit verleiht TESTEX® das Zertifikat für erfolgreiche Kundenbeziehungen.

