



# Customer Success Story

## EMS – Electro Medical Systems

### Digitalization in Service & Maintenance Management

#### Customer

E.M.S – Electro Medical Systems S.A. is a leading manufacturer of medical devices and systems for dental prophylaxis, orthopedics and urology. EMS was founded in 1981 and employs around 1,000 people worldwide and is headquartered in Nyon.

#### COMPANY

EMS – Electro Medical Systems

#### HEADQUARTERS

Nyon, Switzerland

#### INDUSTRY

Health & Production

#### OUR SOLUTION

proCONTRACTS



#### Challenges

- Digitization of case management in the areas of service and maintenance.
- Integration into the existing CRM system.



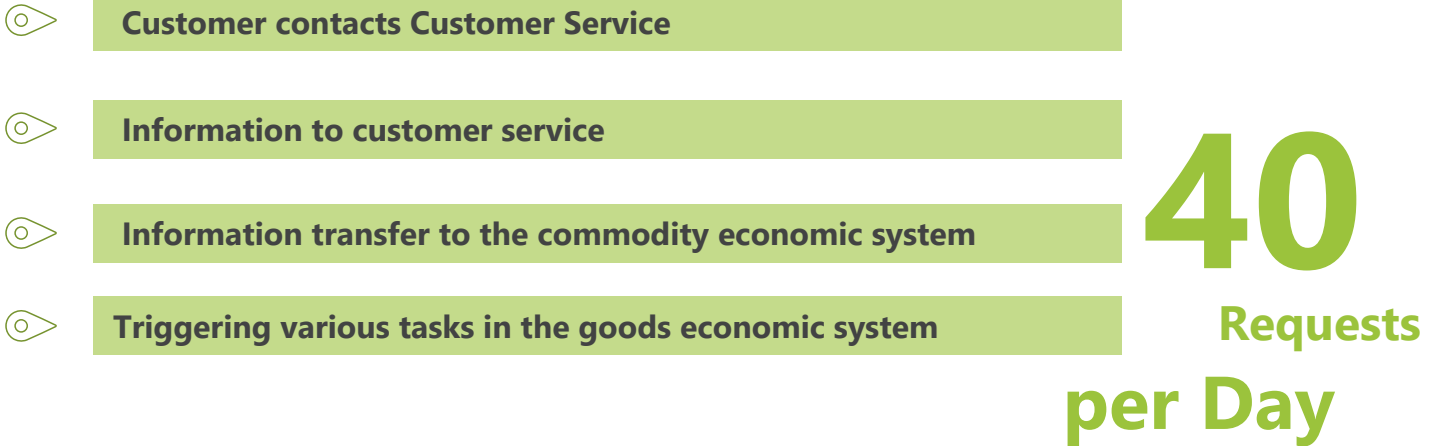
#### Advantages

- Shortest ROI cycles
- Transparency across all contracts
- Secure creation using templates
- Fast implementation
- Multilingualism



## INITIAL SITUATION

Classic process of a service case before the introduction of proCONTRACTS:



## CHALLENGES

As the company expanded and the number of products and customers increased, this 1:1 strategy was no longer feasible. Working with an Excel file quickly pushed the system to its limits.

### THE RESULT:

- Incorrect information
- Information was lost
- It is difficult to verify whether the data is up to date

**Very high data  
maintenance effort and  
no possibility for a quick  
status overview.**



## 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.

## Why LOOPINFINITY?

LOOPINFINITY is a service partner for the introduction of digitalization strategies and customer engagement projects based on Microsoft Dynamics 365, Power Platform and Cloud.

We combine technological progress with expert advice:

From requirements analysis to individual support concepts. We offer industry and end-to-end business solutions with numerous partnerships.

With experience from over 250 project implementations, we have been supporting medium-sized and large companies in the DACH region and worldwide for over 20 years. With our proSUITE solutions, we provide intelligent modules for Dynamics 365.

### LOOPINFINITY GmbH

**Eisenstraße 48**  
**65428 Rüsselsheim**

 **+49 (0) 6142 330 62 81**

 **info@loopinfinity.de**