

PRESSEINFORMATION

012 – 25. Januar 2011

coresuite mobile for Microsoft Dynamics CRM 2011

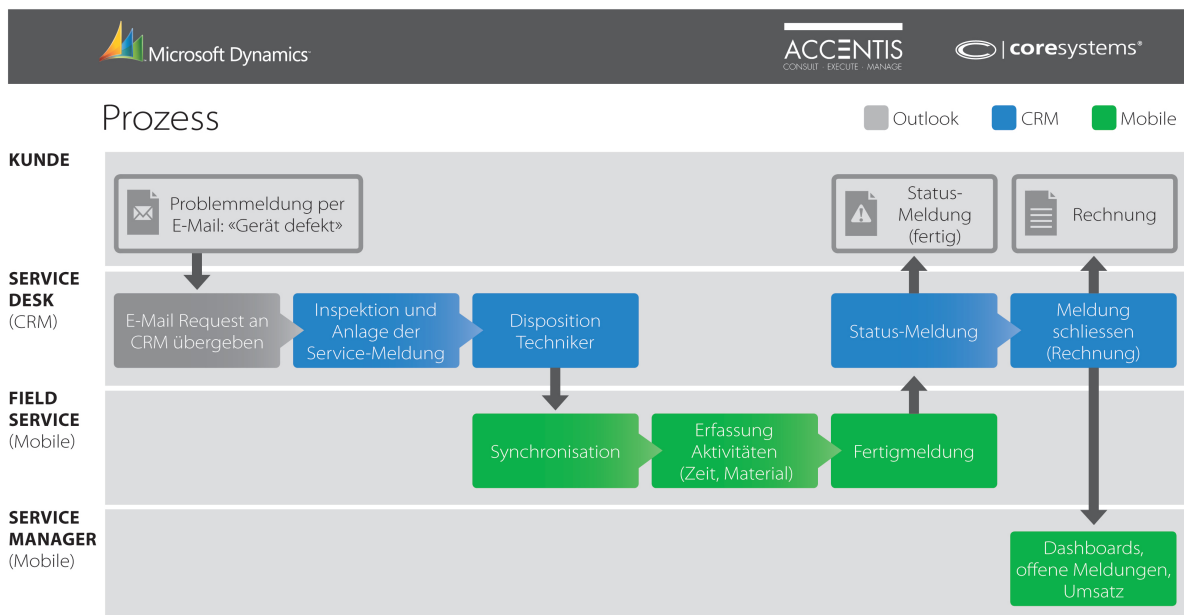
Seite 1 von 3

Mobiles Service Management: Biotechnologie-Spezialist INFORS HT setzt auf Cloud Computing

Am Kundenbeispiel der INFORS HT (MS CRM 2011 Referenz Kunde) demonstrierte coresystems gemeinsam mit seinem Partner ACCENTIS, anlässlich des offiziellen Schweizer Launch Days von Microsoft Dynamics CRM Online, den praxisnahen Einsatz von Cloud Computing.

Windisch/Pfäffikon, 25. Januar 2011 – Microsoft Dynamics CRM 2011 - eine neue Dimension des Arbeitens – unter dieser Devise lancierte Microsoft Schweiz am 20. Januar Microsoft Dynamics CRM 2011 in der Online Version. Im Rahmen des Programms wurden bereits erste Kundenprojekte vorgestellt.

Die **coresystems** präsentierte an diesem Tag erstmals **coresuite mobile** for Microsoft Dynamics CRM 2011 und konnte am Beispiel des mit dem Partner ACCENTIS geplanten Projekts zur Unterstützung des mobilen Service Managements bei INFORS HT aufzeigen, wie sich durch Cloud Computing Geschäftsprozesse im Unternehmen optimieren lassen.



INFORS HT ist ein global tätiges Unternehmen mit ca. 150 Mitarbeitern und marktführend in der Entwicklung und Produktion von Schüttlern und Bioreaktoren. Eine Vielzahl der Mitarbeiter ist im Aussendienst tätig und verfügt über unterschiedliche Mobilgeräte.

„Die CRM-Strategie von INFORS HT stellt die umfassende, effiziente und effektive Kundenbetreuung ins Zentrum. Folgerichtig sieht unsere CRM Roadmap auch die Unterstützung unserer mobilen Mitarbeitenden im Management, Verkauf und Kundenservice

PRESSEINFORMATION

012 – 25. Januar 2011

coresuite mobile for Microsoft Dynamics CRM 2011

Seite 2 von 3

mit der Cloud-basierten Dynamics Mobile CRM-Lösung vor“, kommentiert Kurt Berchtold, CIO, Member of the Board INFORS HT.

Erstklassiger Kundendienst, zum Beispiel, kann von Servicetechnikern heute nur noch mittels mobiler IT-Unterstützung geleistet werden. Denn im Servicefall müssen diese Mitarbeiter möglichst kurzfristig und gut informiert vor Ort sein. Nur so lässt sich gewährleisten, dass die Kundengeräte umgehend wieder einsatzbereit sind. Der gesamte Service-Prozess wird dank **coresuite mobile** for Microsoft Dynamics CRM 2011 durchgängig unterstützt – vom Eingang einer Servicemeldung bis hin zu Rechnungstellung und Reporting. Die Datensynchronisation erfolgt über die **coresuite cloud**.

Optimale Unterstützung der Service-Prozesse

Trifft bei INFORS eine Servicemeldung zu einem defekten Gerät ein, erfolgt zunächst eine Identifizierung des Kundengeräts. Danach wird der Serviceauftrag disponiert und via **coresuite cloud** auf das iPad des Servicetechnikers übermittelt. Dieser erhält zusammen mit dem Auftrag auch alle relevanten Kundendaten. Über die Cloud-basierte Service Map kann er sich seinen Einsatzort direkt anzeigen lassen. Die Bestätigung seines Auftrags erfolgt ebenfalls über die **coresuite cloud** und wird an die zentrale Servicedisposition weitergeleitet. Sobald der Techniker seinen Auftrag beim Kunden erledigt hat, meldet er dies wieder via Cloud an die Zentrale und übermittelt gleichzeitig seinen Arbeitsrapport. Durch Microsoft Dynamics CRM Online wird der Kunde vom Service-Team über die Lösung seines Problems informiert und der Vorfall geschlossen. Zum Abschluss des Serviceauftrags gehen alle relevanten Rechnungsdaten aus Microsoft Dynamics CRM Online an das ERP-System und darauf folgend wird die Rechnung erstellt.

Der Servicemanager kann über Windows Phone 7 jederzeit die Stati aller Servicevorgänge überprüfen und ist somit immer auf dem aktuellen Stand.

„Dank der Verbindung der Cloud-Technologie von **coresystems** mit der hohen Mobilität und Endgeräte-Unabhängigkeit der Dynamics Mobile CRM-Lösung von ACCENTIS erfährt unsere Dynamics CRM-Lösung wesentlichen Zusatznutzen und unsere Mitarbeitenden werden dank einfachster und vertrauter Geräte noch schneller auf die Bedürfnisse unserer Kunden eingehen können“, wie Kurt Berchtold abschließend erklärt.

Die Projekteinführung sieht eine schrittweise Umsetzung vor. Zunächst wird die Lösung am INFORS-Hauptsitz in der Schweiz live gehen - darauf folgen die Niederlassungen in Deutschland, UK, Frankreich, Benelux und Kanada.

PRESSEINFORMATION

012 – 25. Januar 2011

coresuite mobile for Microsoft Dynamics CRM 2011

Seite 3 von 3

Über coresystems ag

Die **coresystems ag** mit Hauptsitz in Windisch, Schweiz, wurde im Jahr 2002 gegründet und ist heute mit über 4.500 Kunden / mehr als 35.000 Anwendern der weltweit führende Anbieter von standardisierten Zusatzlösungen zu SAP Business One. Das Unternehmen ist zertifizierter GLOBAL SAP GOLD Partner (SSP) und Microsoft ISV Partner.

Zum Kundenkreis der **coresystems** zählen kleine und mittelständische Firmen sowie Großkonzerne aus unterschiedlichen Branchen.

Mit den innovativen **coresuite** Lösungen lassen sich Geschäftsprozesse optimal und durchgehend unterstützen. Hierfür greifen die Standard-Apps auf lokale Informationen aus der SAP-Umgebung zu und vereinen diese in der Cloud zu mehrwertschaffenden Applikationen, die auch mobil (z. B. auf dem iPhone) genutzt werden können.

Die **coresystems** beschäftigt derzeit über 50 Mitarbeiter. Das Unternehmen verfügt über weitere Standorte in London, Kopenhagen, New York City und Shanghai sowie einen Support Center in Galway. Darüber hinaus werden die **coresuite** Lösungen weltweit von über 350 qualifizierten SAP Partnern vertrieben.

Weitere Informationen unter www.coresystems.ch und www.coresuite.com

Über ACCENTIS GmbH

Die ACCENTIS GmbH ist seit zehn Jahren spezialisiert auf Beratung und Unterstützung von mittleren und großen Unternehmen verschiedener Branchen zur Optimierung der Neugeschäftsgewinnung sowie der Kundenbindung und -entwicklung.

Das ACCENTIS CRM Performance Management Framework bezieht Menschen, Organisationen und Prozesse sowie unterstützende Systeme ganzheitlich ein. Die Erfolge des Schweizer Unternehmens basieren auf der engen Zusammenarbeit mit den Kunden sowie der Konzentration auf die Kernfähigkeiten, der kontinuierlichen Weiterentwicklung von Mitarbeiterkompetenzen und einem starken Partnernetzwerk mit Best-in-Class-Methodologien und –Technologien.

ACCENTIS ist Mitglied der CRM Vision Group - dem führenden Kompetenzteam für Microsoft Dynamics CRM im europäischen Raum.

Weitere Informationen unter www.accentis.ch

Pressekontakt:

TWO POINT SEVEN

Agentur für Kommunikation & Marketing

Barbara Czech

Pfinzingstraße 69

D-90537 Feucht

Phone +49 (0) 9128 - 162 90

Fax +49 (0) 9128 - 162 62

E-Mail: Barbara.Czech@2point7.de

Unternehmenskontakt:

coresystems ag

Marketing Coordinator

Sonja Spaccarotella

Villa im Park, Dorfstrasse 69

CH-5210 Windisch

Phone +41 56 500 22 06

Fax +41 56 444 20 50

E-Mail: Sonja.Spaccarotella@coresystems.ch

Alle im Text befindlichen Markennamen sind eingetragene Warenzeichen der jeweiligen Hersteller. Irrtümer und Änderungen vorbehalten.