

Success Story

Erfolgreiche „Service Champion“ Einführung bei EMCH, Schweiz

- Verkaufsprozesse optimiert und Offertenerstellungsprozess beschleunigt
- Sales-Modul, Cockpits und live Reports realisiert
- Informationsgehalt in der Salespipeline verfeinert
- Schulung und Training vor Ort durchgeführt

„Im Verkauf profitieren wir stark von der neu geschaffenen Transparenz, die wir dank acc solutions erreicht haben.“

Daniel Steiger, Bereichsleiter Verkauf Marketing und Kommunikation, EMCH

EMCH, mehr als ein Lift



Das Familienunternehmen EMCH baut seit 130 Jahren individuelle und spezialisierte Aufzüge im In- und Ausland. 1880 wurde das Traditionsunternehmen gegründet und wird heute in der 4ten Generation von Bernhard Emch geführt. Die Individualität von Technik, Design und Dienstleistung zeichnen die qualitativ hochwertigen Aufzüge aus. Dabei wird Planung, Konstruktion und Installation aus einer Hand angeboten. EMCH beschäftigt über 220 Mitarbeitende und hat bereits mehr als 8'000 Projekte erfolgreich realisiert.

Mehr Effizienz nötig wegen Wettbewerb

2010 setzte sich das Salesteam von EMCH die folgenden Ziele:

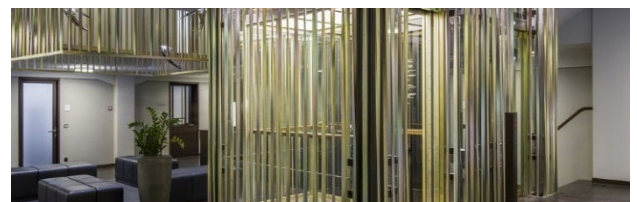
- Steigerung der Geschwindigkeit und Effizienz im Verkaufsprozess, um sich von der Konkurrenz weiter zu differenzieren
- Erhöhung der Erstauskunftsrate (FCR, First Contact Resolution)
- Verfeinerung der Salespipeline, um künftige Erfolge besser abzuschätzen
- Bereitstellung von Kundeninformationen auf einen Blick für eine optimierte Kundenbetreuung
- Erstellung von präzisen Kostenschätzungen für Aufzugprojekte in extrem kurzer Zeit
- Automatisierung der Informationsflüsse für eine bessere Zusammenarbeit zwischen Abteilungen und Reduktion von Fehleingaben
- Vereinfachung der Arbeitsübergaben durch rollenbasierte Abläufe, z.B. bei Ferien und Absenzen

acc solutions hat diese Herausforderungen bei EMCH mit grosser Freude angenommen. Seit 2012 arbeitet das Salesteam nun mit der massgeschneiderten Geschäftsprozesslösung Service Champion. Die neu geschaffene Transparenz eröffnet dem Management neue Handlungsmöglichkeiten. Mit dem Rollout des Service Champions hat sich der Sales-Prozess markant beschleunigt. EMCH differenziert sich dadurch im Markt.

Das sagt EMCH über acc solutions:

„acc solutions begleitet uns seit der Einführung des Service Champions und ist jederzeit für uns da. Wir werden über verschiedene Kanäle wie E-Mail, Tickets, Hotline oder vor Ort unterstützt. Die benötigten Lösungen werden extrem schnell gefunden. Wir schätzen den unermüdlichen Einsatz und fühlen uns sehr gut aufgehoben.“

*Marion Hägeli
Sekretariat Verkauf, EMCH*



A) Geschäftsprozesslösungen mit dem Service Champion:



1. Verbesserung der internen Kommunikation

- Ticketing-Lösung für eine einfache Verfolgung von Salesleads mit allen wichtigen Kundeninformationen
- Reminder basierend auf Fälligkeitsdatum für abzuarbeitende Leads und einzuhaltende Deadlines
- Erweiterte Suche nach Aufzügen, Kunden, Serviceverträgen, sowie Salesleads
- Kommunikationslösung für automatisierte Verarbeitung von E-Mails inkl. rollenbasiertem Arbeiten
- Objektverwaltungslösung für die Beschreibung eines Aufzugs und Integration ins SAP via automatisiertem Interface
- Offertenkalkulator für treiberbasierte und aktualisierte Kostenberechnung
- SAP-Schnittstelle für den automatisierten, bidirektionalen Informationsfluss
- Wiki-Modul für einfache Dokumentation interner Arbeitsprozesse und Know-how
- Ticketing Lösung für internes Projektmanagement und KVP (kontinuierlicher Verbesserungsprozess)

2. Live Reporting für die Führung

- Cockpit für Sales-Kennzahlen in Echtzeit
- Monitoring-Tool zum Erkennen von Stärken und Schwächen im Sales-Prozess
- Führungsinstrument zur Evaluation einzelner Arbeitsleistungen im Salesteam
- Visual Maps für die bildliche Darstellung von Sales-Epizentren und Serviceteam-Aktivitäten auf der Landkarte

B) Der Nutzen für EMCH:

Dank der umfassenden Geschäftsprozesslösung Service Champion erzielt EMCH heute eine bessere Salesleistung. Zusätzlich hat sich die Zusammenarbeit zwischen Abteilungen, sowie die Kommunikation mit der Geschäftsleitung markant verbessert.

1. Transparenz im Sales

Mit dem Service Champion kann EMCH den Sales-Prozess gezielt optimieren. Dadurch werden z.B. verlorene Aufträge identifiziert, Massnahmen bestimmt und das Management falls nötig involviert.

2. Umsatzkennzahlen auf einen Blick

Der Service Champion ermöglicht durch die live Cockpits eine Prognose der künftigen Umsätze von EMCH. Die Berichterstattung der Kennzahlen an die Geschäftsleitung ist immer und sofort online verfügbar.

3. Vereinfachter Informationsfluss

Die Abteilungen von EMCH arbeiten dank der transparenten Arbeitsweise vom Salesteam viel produktiver miteinander. Der Service Champion ermöglicht eine einwandfreie und automatisierte Übergabe von Informationen und schafft dadurch viel Transparenz und Effizienz.

„Mit acc solutions haben wir den optimalen Geschäftspartner ausgewählt. Der Service Champion hat unsere Erwartungen übertroffen. Die Lösung wird auf Grund des SaaS-Setups kontinuierlich an die sich schnell ändernden Anforderungen angepasst. Wir schätzen die Zusammenarbeit mit acc solutions sehr!“

*Daniel Steiger,
Bereichsleiter Verkauf Marketing und
Kommunikation, EMCH*

Weitere Informationen:

www.acc-solutions.ch
www.emch.com

Kontakt:

Roger Müller
Gründer, CEO
roger.mueller@acc-solutions.ch
Tel: +41 79 234 44 56
Hotline: +41 52 222 44 00
support@acc-solutions.ch

Weitere Artikel & Success Stories:

<http://www.acc-solutions.ch/de/kunden/customer-success-stories/>