

P R E S S E M I T T E I L U N G

Software für den Service: PiSA sales überzeugt live auf der CRM-expo 2008

Berlin, 13.11.2008: Durchgängige und flexible Kundenprozesse stehen bei PiSA sales im Mittelpunkt. Das ist das Ergebnis der Live-Präsentation eines Szenarios aus dem Kundenservice auf der diesjährigen CRM-expo 2008. Ebenfalls auf der Bühne gezeigt wurde eine Neuentwicklung aus dem Hause SAP.

Stephan Bauriedel von der gleichnamigen Unternehmensberatung und Werner Schmid von der Gesellschaft zur Prüfung von Software mbH (GPS) hatten es sich zur Aufgabe gemacht, namhaften CRM-Softwareanbietern wie PiSA sales, Microsoft und SAP auf der CRM-expo 2008 die Möglichkeit zu geben, ihren Ansatz zur Umsetzung eines klassischen CRM-Prozesses live auf der Bühne vorzuführen.

Im Zentrum des Prozesses "Service-Management" stand die Situation des Anrufes eines Bestandskunden. Er meldete einen Defekt und verlangte die Lieferung eines entsprechenden Ersatzteils. "Jeder Mitarbeiter und jede Mitarbeiterin im Innendienst kennt diese Herausforderung", so Anastasios Kotsilas, Geschäftsführer der PiSA sales GmbH. "Möglichst schnell muss herausgefunden werden, welchen Status der Kunde hat und welche Vereinbarungen für das defekte Teil getroffen wurden." Im Rahmen der Vorführung des Service-Management-Moduls zeigte PiSA sales, wie anhand einer CTI-Kopplung (Computer Telephone Integration) der Anrufer identifiziert und mit einem Klick seine Kundenhistorie erfasst wird. Das Einzigartige in PiSA sales: Das Modul bietet dem Anwender alle relevanten Informationen auf nur einen Blick. Hierzu gehören Servicemeldungen und Wartungsverträge ebenso wie Serviceaufträge und die installierte Basis des Kunden, d.h. der Benutzer erhält einen Überblick über Standort und Zustand eines Artikels beim Kunden. Aufgrund dieser schnell zugänglichen Informationen ist es in PiSA sales ein Leichtes, einen Serviceauftrag zu planen, das richtige Ersatzteil und sogar – mit Hilfe einer interaktiven, grafischen Plantafel – einen verfügbaren Techniker zu finden, der das Teil bei Bedarf installiert. Ebenfalls überzeugend: Wie von den Organisatoren gefordert, konnte der Serviceauftrag mittels einer bestehenden Schnittstelle zu einem angeschlossenen ERP-System – in diesem Fall *PSI/penta* – gemeldet werden.

Deutliche Zustimmung zum Vortrag war das Ergebnis der Präsentation von PiSA sales im Themen- und Diskussionsforum auf der CRM-expo 2008. Hohe Flexibilität, volle Branchentauglichkeit für B2B-Unternehmen und eine offene Technologie zur Kopplung an ERP-Systeme wie SAP oder PSI*penta* sowie Groupware-Lösungen belegten schon in diesem kurzen Beispiel die Praxiserfahrung von PiSA sales. Das Modul ist Bestandteil der integrierten CRM-Lösung PiSA sales 4D. Die vorhandene Modul-Landschaft bestehend aus Marketing, Vertrieb, Angebotserstellung und Service erlaubt eine 360-Grad-Sicht auf sämtliche Kundenprozesse.

PiSA sales GmbH

Die PiSA sales GmbH, mit Sitz in Berlin, ist kompetenter Partner für Customer Relationship Management (CRM) im Business-to-Business Markt. Mit der Marke PiSA sales bietet das Unternehmen maßgeschneiderte und bewährte CRM-Lösungen in den Bereichen klassisches und projektorientiertes CRM, Angebotskonfiguration sowie Servicemanagement für den Vertrieb komplexer Produkte & Leistungen.

Die PiSA sales GmbH ist ein Tochterunternehmen der PiSA GmbH, die sich seit 1989 als Anbieter der objektorientierten Entwicklungsplattform PiSA cubes und zuverlässiger Partner der Industrie etabliert hat. PiSA-Produkte sind auf über 35.000 Arbeitsplätzen namhafter Unternehmen weltweit im Einsatz.

Weitere Informationen unter **www.pisasales.de**

Kontakt:

PiSA sales GmbH, Stefan Meier, Tel: +49(0)30 810 700-76, **meier@pisasales.de**