



Referenz

Kunde



Computer Grafik Systeme
Geoinformationssysteme

M.O.S.S. Computer Grafik
Systeme GmbH
www.moss.de
Anzahl Mitarbeiter: 60
Branche: IT

Kundenprofil

M.O.S.S. entwickelt Geoinformations-Systeme und Software-Lösungen für die Bereiche Geotopographie & 3D, das Umweltmanagement und für automatisierte Erfassungsmethoden von Geodaten. Zum Kundenkreis gehören Vermessungs- und Umweltbehörden, die Industrie sowie Stadtwerke und Energieversorger.

Produkte im Einsatz

- ▶ CAS IT Services
- ▶ Modul Mobile CRM for BlackBerry
- ▶ CAS Ressourcen

Partner

itdesign GmbH
72072 Tübingen
+49 7071 3667-60
www.itdesign.de

Strukturiertes Projektmanagement und kompetenter Service

"Unsere Softwareentwicklungen und Serviceleistungen sind auf die individuellen Bedürfnisse unserer Kunden zugeschnitten. Ohne die leistungsstarke CRM-Lösung CAS IT Services wäre die konsequente Ausrichtung auf den Kunden und die individuelle Umsetzung seiner Anforderungen und Wünsche nicht möglich."

Ines Döring, Marketing

Anforderungen

- ▶ Zentrales Adressmanagement
- ▶ Archivierung von E-Mails und kundenbezogenen Dokumenten
- ▶ Mehr Transparenz in Projekten
- ▶ Effizientes Servicemanagement inklusive der Verwaltung von Wartungsverträgen
- ▶ Unterstützung im Vertrieb
- ▶ Einfache und effektive Abwicklung von Projekten

Lösung

Mit dem Einsatz der CRM-Branchenlösung CAS IT Services hat M.O.S.S. alle Informationen rund um Kunden und Projekte zentral in einem System verfügbar. Fehlermeldung und Service-Anfragen werden direkt über das integrierte Ticketsystem erfasst und bearbeitet. Supportleistungen, Zeitaufwände und eingesetzte Produkte werden im System dokumentiert und gewährleisten die volle Kontrolle der Kosten und eine korrekte Abrechnung.

Nutzen und Vorteile

- ▶ Zentraler Informationszugriff: Alle Daten zu Kunden und Projekten wie Schriftverkehr, Termine, Aufgaben, Serviceverträge, Supportanfragen, Produkteinsätze, Verkaufschancen und Rechnungen befinden sich in einem System und werden in der Kundenakte strukturiert dargestellt.
- ▶ Kompetenter, schneller Service: Service- und Supportleistungen werden über das Helpdesk workflowgesteuert erfasst und bearbeitet, geleistete Zeitaufwände werden transparent abgerechnet.
- ▶ Die Anbindung der Telefonanlage erleichtert die Erfassung von Telefonaten.
- ▶ Kunden legen über das Modul Helpdesk online Anfragen und Fehler selbstständig an und entlasten somit die internen Support-Mitarbeiter.



CAS Mittelstand
A SmartCompany of CAS Software AG

CAS Software AG
Wilhelm-Schickard-Str. 8-12
76131 Karlsruhe, Deutschland
Tel.: +49 721 9638-188
CASgenesisWorld@cas.de
www.cas-mittelstand.de