



www.pamp.com



Die MKS PAMP Group setzt auf Microsoft Dynamics CRM für Marketing und Vertrieb

Die MKS PAMP Group bietet ein umfangreiches Sortiment an branchenführenden Edelmetallprodukten, die sämtliche Marktsegmente abdecken. Ein besonderes Augenmerk liegt dabei auf den Bereichen Investment, Schmuck und Industrie.

Die MKS PAMP Group entschied sich für eine Implementierung von Microsoft Dynamics CRM zur Automatisierung ihrer Geschäftsprozesse in Vertrieb und Marketing sowie zur Verbesserung von Entscheidungen durch umfangreiche Echtzeitanalysen.

Der Kunde

Die MKS PAMP Group besteht aus vier Unternehmen mit 14 Niederlassungen in 12 Ländern. Der Konzern umfasst einen industriellen Zweig mit zwei Raffinerien (PAMP & MMTC-PAMP), eine Handelsgesellschaft (MKS (Switzerland) SA) sowie einen Gold-Großhandel (MTB). Die Tessiner Niederlassung PAMP SA aus Castel San Pietro wurde für das Pilotprojekt ausgewählt.

Kundenvorteile

- Einheitliche Kundensicht (360°-Sicht)
- Höhere Produktivität dank eines zentralen CRM-Systems
- Mehr Transparenz in komplexen Prozessen
- Verbesserte Leistung durch automatisierte Berichte und Analysen

Das Projekt

Implementierung einer rein cloudbasierten Lösung: Dynamics CRM Online bot mit MS Exchange und SharePoint Online unschlagbare Synergieeffekte in Sachen Funktionalität. Das CRM-System wurde dabei nahtlos mit Scribe Online in das On-Premise Oracle EBS ERP integriert und unterstützt so die Geschäftsprozesse auf effiziente Weise. Darüber hinaus wurde noch die cloudbasierte MS PowerBI Business Intelligence-Lösung implementiert.

Services

- Anforderungsanalyse
- Design
- Implementierung
- Test
- Schulung
- Support

360° Customer Journey Management mit ec4u und Microsoft Dynamics CRM

Mit dem Projekt sollte das alte, erfolglose CRM-System abgelöst werden. Dabei erwies sich die Datenmigration als Herausforderung, da die Datenstrukturen in Quell- und Zielsystem unterschiedlich waren. Mit den Datenmigrations-Best-Practices und Automatisierungstools von ec4u wurde jedoch auch diese Herausforderung gemeistert. Zur Erweiterung des Sales-Prozesses mit den Compliance-bezogenen Schritten, wurde das spezielle Survey-Type-Modul mithilfe der umfangreichen Dynamics CRM-Erweiterungsmöglichkeiten entwickelt und implementiert. Der Fokus des Projekts lag auf den Marketing- und Vertriebsprozessen, die automatisiert wurden und neue Nutzererlebnisse bieten wie Outlook-Integration sowie Offline- und Mobile-Clients. Die Standard-Dashboards im CRM wurden mit der cloudbasierten PowerBI Business Intelligence-Lösung erweitert, um den Top-Managern der Gruppe eine fundierte Entscheidungsgrundlage zu bieten. Die Lösung bietet alle Reports, die bisher manuell erstellt werden mussten, in der interaktiven und täglich

aktualisierten „click-and-see“-Ansicht. Dank der Integration mit SharePoint Online kann die gesamte Dokumentation für Opportunities und Kunden an einem mit dem jeweiligen CRM-Datensatz verbundenen Ort gespeichert werden. Durch das Standard-Aktivitäten-Management von Dynamics CRM befindet sich die gesamte Kundenkommunikation nun an einem Ort. Zudem stellte das ec4u-Projektmanagement die Einhaltung des finanziellen und zeitlichen Rahmens sicher und bot eine hohe Service-Qualität. Durch den iterativen Scrum-Ansatz konnte außerdem sichergestellt werden, dass die wichtigsten Anforderungen zuerst implementiert wurden. Dank der von ec4u angebotenen Schulung konnten die User schon direkt nach dem Go-live die neue Software nutzen. Relevante Tests, darunter ein User Acceptance Test, stellten sicher, dass die Nutzer die neue Lösung annehmen und auch langfristig nutzen würden. Des Weiteren ermöglichte die Integration mit Oracle EBS reibungslos integrierte Prozesse in beiden Systemen und stellte eine hohe Datenqualität sicher.

„Dynamics CRM hat die Arbeit unserer Sales- & Marketing-Teams radikal vereinfacht. Für eine reibungslose Implementierung sorgte dabei das höchst professionelle, kooperative und erfahrene Team von ec4u – ein Partner, mit dem man gerne zusammenarbeitet.“

Nadia Haroun, Chief Executive Officer