



Herr René Ulrich war der Initiator der Service Management Lösung CATTOR. Als Leiter einer national tätigen Serviceorganisation sah er sich Herausforderungen ausgesetzt, welche ohne die Investition in eine passende Software nicht zu bewältigen gewesen wären. Er erzählt.

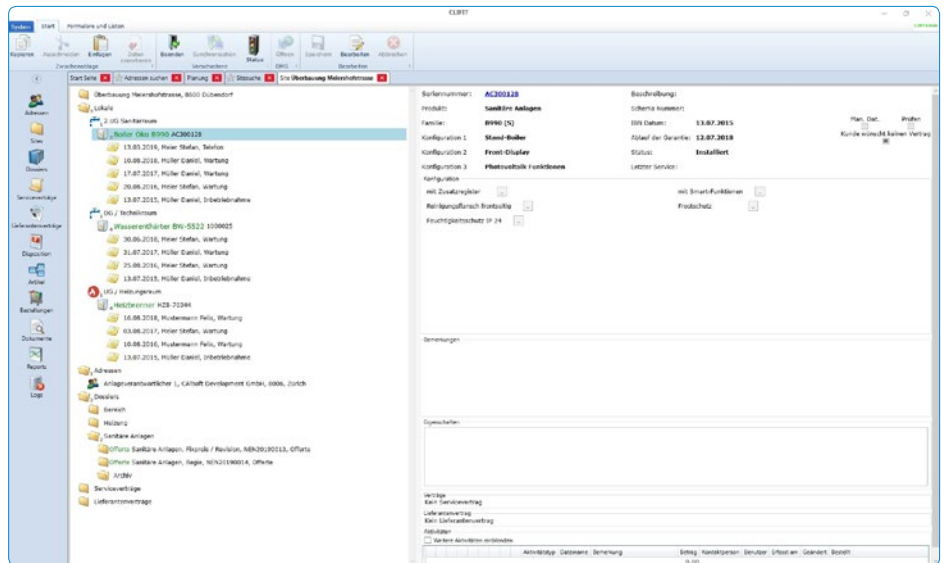
Die Praxis liefert die besten Servicelösungen

«Als ich im Jahr 2010 Serviceleiter war, sah ich grössere Änderungen auf mich und mein Team zukommen. Auf der einen Seite standen die konstant hohen Erwartungen der Kunden in Bezug auf Reaktionszeiten und Qualität. Dem gegenüber stand der Konzern, welcher Umsatzsteigerung und höhere Stückzahlen forderte, jedoch mit Personal- und Organisationsvorgaben.

Als IT Werkzeug stand uns lediglich das Konzern-ERP zur Verfügung. Dieses wurde zwar weltweit eingesetzt, konnte aber die Anforderungen einer modernen Serviceorganisation niemals abdecken. «Selbstgestrickte» Excel- und Worddateien oder auch Papier waren die Hilfsmittel.

Da die Zielerreichung unter diesen Umständen nicht möglich war, beschlossen wir einen geeigneten Partner zu suchen.

Zusammen mit der Firma CATsoft Development GmbH entwickelten wir CATTOR. Wir erlebten eine massive Steigerung der Effizienz. Adressen, Kontakte, der Artikelstamm und die technischen Daten der installierten Basis wurden strukturiert erfasst und genutzt. Heute übernimmt CATTOR tragende Aufgaben wie Offertwesen,



Übersichtliche Darstellung von Service-Informationen, hier am Beispiel einer Wohnüberbauung. Auf der linken Seite die installierte Basis, rechts die Details zum jeweiligen Objekt. www.cattor.swiss

Serviceauftragsabwicklung, Ressourcenplanung sowie die Verwaltung vom Lager und der Serviceverträge.

Massgeschneiderte Statistiken und Reports, welche jederzeit via Mausclick abgerufen werden konnten, brachten uns eine bis dahin nicht gekannte Transparenz. Und ja, die Ziele haben wir erreicht.

Trotz der hohen Datenmenge und einer komplexen Organisation überzeugt CATTOR durch seine Einfachheit und logischen Anwendungen. An verschiedenen Standorten eingesetzt, ist die durchgängige Mehrsprachigkeit eine weitere Stärke.

Wir haben mit CATsoft Development GmbH einen zuverlässigen Partner gefunden, welcher uns mit schnell verfügbaren und kostengünstigen Lösungen unterstützt.