**ONE myfactory Support aus einer Hand**

**Cloud ERP-Spezialist optimiert Supportdienstleistungen für die DACH-Region**

*Im Rahmen der ONE myfactory-Strategie optimiert und vereinheitlicht der Cloud ERP-Anbieter seine Aktivitäten und Prozesse in der DACH-Region. Ein erster und für Kunden besonders wichtiger Meilenstein: Der Support aus Deutschland und der Schweiz wird ab sofort von einem* *erweiterten, länderübergreifenden Team erbracht.*

**St. Gallen / München, 14. Februar 2023** **–** myfactory bietet ihren Kunden in der Schweiz sowie Partnern aus Deutschland und Österreich ab sofort optimierte Supportdienstleistungen aus einer Hand. Im Rahmen der ONE myfactory-Strategie wurden zu diesem Zweck die myfactory-Supportteams unter der Leitung von Roman Schellenberg (Leiter Support & Education der myfactory Software Schweiz AG) und Dominik Wagner (Head of Professional Services & Support der myfactory Software Schweiz AG) zusammengeführt. Die Teamkapazität wurde gleichzeitig auf sieben Mitarbeitende erhöht, sodass sich nun neue Prozesse für einen noch effizienteren Support realisieren lassen. Insbesondere die verbesserte Erreichbarkeit soll dabei für höhere Kundenzufriedenheit sorgen. Kunden und Partner profitieren durch diese Zusammenführung sowohl von der Erfahrung aus dem Schweizer Projektgeschäft als auch von der Produktnähe in Deutschland.

**Konkrete Vorteile für Kunden und Partner**

**Einführung von First- und Second-Level-Support:** Grundlegende Anfragen – etwa hinsichtlich der Systemkonfiguration – lassen sich durch die Support-Konsolidierung ab sofort schneller auf First-Level-Ebene beantworten. Während hier eine optimale Besetzung der Hotline gewährleistet wird, können sich die Experten im Second-Level-Support auf die Beantwortung und Lösung komplexerer Fragestellungen konzentrieren.

**Gesteigerte Effektivität:** Umfangreiches Produktwissen und Praxiserfahrung aus dem Projektgeschäft sorgen dank der Zusammenarbeit beider Teams für eine effektivere und schnellere Lösung von Kundenfällen sowie ein rascheres und qualifizierteres Onboarding von Neukunden.

**Klare Aufgabenverteilung und Fokussierung der Supportmitarbeitenden:** Ermöglicht personalisierte und Praxis-orientierte Beantwortung spezifischer Kundenanfragen sowie direkten Austausch mit erfahrenen Experten beider Länder.

„Mit der Zusammenführung der beiden Support-Teams in Deutschland und der Schweiz machen wir einen wichtigen Schritt, um näher am Kunden zu agieren und noch bessere Reaktionszeiten, beispielsweise durch digitale Kommunikationswege, gewährleisten zu können. Wir sind sicher, dass wir durch diese Maßnahmen die Zufriedenheit unserer Kunden weiter maßgeblich verbessern werden“, so Jörg Holzmann, Country Manager Schweiz.

**Bildunterschriften**

1.: Roman Schellenberg, Leiter Support & Education der myfactory Software Schweiz AG

2.: Dominik Wagner, Head of Professional Services & Support der myfactory Software Schweiz AG

3.: Jörg Holzmann, Country Manager Schweiz der myfactory Software Schweiz AG

4.: Logo myfactory

**Bildquelle:** myfactory

**Über myfactory**

myfactory ist seit Dezember 2021 Teil der Forterro-Gruppe und gehört zu den führenden Herstellern von webbasierter Business Software für die Cloud. Mit der Lösung myfactory Cloud ERP bietet das Unternehmen integrierte, beliebig skalierbare und individuell kombinierbare Module für den professionellen Einsatz. Dazu gehören: ERP, PPS, CRM, Finanzbuchhaltung, MIS, POS-Kasse und eCommerce. myfactory zählt zu den Cloud ERP-Pionieren der ersten Stunde und entwickelt seine Lösungen seit 2002 kontinuierlich weiter. An den Standorten München (Deutschland) und St. Gallen (Schweiz) betreuen rund 50 Expertinnen und Experten zusammen mit rund 100 Vertriebspartnern Unternehmen im deutschsprachigen Raum. Genutzt werden die Anwendungen vor allem von kleinen und mittelständischen Unternehmen aus den Branchen Produktion, Handel sowie Dienstleistung. Zu den Kunden gehören unter anderem Unternehmen wie AkkuPoint, Zaugg Emballeur AG, Ehlert, Karls Markt OHG, Messe Stuttgart oder die Rotel AG. Weitere Informationen unter [www.myfactory.com](http://www.myfactory.com)