



# ERBE

## Überblick

**Land:** Deutschland  
**Branche:** Elektroindustrie & Hightech  
**Mitarbeiter:** 601  
**Anzahl der PCs:** 100

### Unternehmen

Die ERBE Elektromedizin GmbH erforscht, entwickelt, produziert und vertreibt medizinische Geräte und deren Zubehör. Die Zahl der Mitarbeiter liegt weltweit bei über 600. In den wichtigsten Märkten gibt es eigene Repräsentanzen und Tochtergesellschaften. 80 Prozent des Umsatzes werden im Ausland erwirtschaftet.

### Software und Services

- Microsoft Dynamics CRM
- Microsoft Office 2003 Professional

### Partner

awisto business solutions GmbH

Thema: Customer Relationship Management (CRM)

## Ohne Systembrüche zu mehr Effizienz

„Mit Dynamics CRM arbeiten wir im Vertrieb und Service deutlich effizienter. Dank der verkürzten Durchlaufzeiten können wir Servicefälle innerhalb eines Tages abrechnen.“

Wolfgang Werz, CRM-Projektleiter bei der ERBE Elektromedizin GmbH

Die ERBE Elektromedizin GmbH hat eine lange Tradition: 1847 eröffnete Christian Heinrich Erbe seine Werkstatt in Tübingen und erfand das „Maximal Thermometer“ – im Volksmund Fieberthermometer genannt. Heute, einige Generationen später, leitet Christian Otto Erbe gemeinsam mit Reiner Thede die Geschicke des Tübinger Familienunternehmens.

Inzwischen ist ERBE Elektromedizin in mehr als 100 Ländern mit eigenen Niederlassungen oder über den medizinischen Fachhandel vertreten. Zum Programm gehören Systeme für die Elektro-, Wasserstrahl- und Kältechirurgie. Auf die Qualität der ERBE Medizintechnik verlassen sich Chirurgen, OP-Teams, Therapeuten und Patienten auf der ganzen Welt.

### Anforderungen

In der Medizin unterliegen Präzisionsinstrumente einer strengen Wartung. Sie sind zudem erklärungsbedürftig. Deshalb spielt der Außendienst für ERBE Elektromedizin eine wichtige Rolle im Kundenservice und Vertrieb. Allerdings waren die Mitarbeiter im „Feld“ nur eingeschränkt an die IT-Systeme angeschlossen.

Im Innendienst arbeiteten die Mitarbeiter mit Microsoft Office und speziellen Modu-

len der Unternehmenssoftware von J.D. Edwards. Systembrüche erforderten es dabei, viele Vorgänge doppelt zu erfassen. Zudem waren Vertrieb und Service nur unzureichend darüber informiert, was im jeweils anderen Arbeitsbereich passiert.

ERBE Medizintechnik entschied deshalb, die Informationsinseln in eine einheitliche CRM-Software für Vertrieb, Marketing und Service zu überführen. „Das neue System sollte alle drei Bereiche gleichermaßen unterstützen. Weil es in unserer Branche viele Besonderheiten gibt, war zudem eine individuelle Ausrichtung erforderlich“, erklärt Wolfgang Werz, CRM-Projektleiter bei ERBE Elektromedizin.

Hinzu kamen die besonderen Bedingungen vor Ort: In den sensiblen Bereichen der Krankenhäuser ist Mobilfunk untersagt, deshalb sollte der Außendienst Daten offline erfassen können. Ein wichtiger Punkt betraf die Benutzerfreundlichkeit: Hier erwartete ERBE Elektromedizin eine selbsterklärende, intuitive Programmoberfläche.

### Lösung

In einem mehrstufigen Auswahlverfahren setzte sich Microsoft Dynamics CRM durch. Mit der Implementierung wurde der Microsoft-Partner awisto business solutions



Foto: ERBE Elektromedizin GmbH

Seit die ERBE Elektromedizin GmbH Microsoft Dynamics CRM einsetzt, werden Serviceaufträge innerhalb von 24 Stunden abgerechnet

## Weitere Informationen

### Microsoft-Partner

awisto business solutions GmbH  
Mittlerer Pfad 4  
70499 Stuttgart  
Deutschland  
Tel.: 0711 620437-40  
Fax: 0711 620437-410  
E-Mail: info@awisto.de  
www.awisto.de



### Geschäftskundenbetreuung

Microsoft Deutschland GmbH  
Konrad-Zuse-Straße 1  
85716 Unterschleißheim  
Tel.: 0180 5 672330\*  
E-Mail: btob@microsoft.com

\*0,14 Euro/Min., deutschlandweit;  
Mobilfunkgebühren können abweichen

GmbH beauftragt. Entscheidend war vor allem die Branchenerfahrung des Softwarehauses, die sich unter anderem in der „Branchenlösung für Medizintechnik und Pharma“ widerspiegelt. Der Schwerpunkt des Zusatzmoduls liegt auf der Prozessoptimierung im Vertrieb von Unternehmen der Medizintechnik und Pharmaindustrie. „Damit war ein Teil unserer Anforderungen bereits abgedeckt“, begründet Werz die Wahl. „Bei Dynamics CRM hat uns vor allem die Flexibilität beeindruckt. Die Software ist leicht anzupassen und relativ einfach zu integrieren.“ Gemeinsam mit zehn Key-Usern aus den kundenorientierten Fachbereichen erarbeitete das Projektteam beim Start im Frühjahr 2007 zunächst ein detailliertes Feinkonzept. Bei der Umsetzung stand später die Anbindung zur Unternehmenssoftware, zum Management-Informationssystem und zur Logistiklösung im Mittelpunkt.

Besonders anspruchsvoll war die Abbildung der Leihstellungen. „Leihstellungen gibt es zur Reparaturüberbrückung, zur Ansicht und Probe oder für Messen und Workshops“, betont Werz. „Die verschiedenen Prozesse sind höchst unterschiedlich ausgeprägt. Hinzu kommt, dass eine Leihstellung bei der Verarbeitung durch drei verschiedene Systeme geschleust wird.“ Heute steuert Microsoft Dynamics CRM den gesamten Ablauf und löst die Teilprozesse in den angrenzenden Anwendungen automatisch aus.

## Nutzen

Seit Sommer 2008 arbeitet die ERBE Elektromedizin GmbH im Servicebereich mit Microsoft Dynamics CRM. Ein Jahr später folgte der Vertrieb.

Im Service waren die Verbesserungen sofort spürbar. Besonders die einfache Dateneingabe und die elektronische Erfassung der Servicevorgänge vor Ort im Offlinemodus wirkten sich positiv aus. „Weil Doppeleingaben und Systembrüche entfallen, arbeiten wir heute deutlich effizienter“, bestätigt CRM-Projektleiter Werz. „Dank der verkürzten Durchlaufzeiten können wir Servicefälle innerhalb eines Tages abrechnen.“ Inzwischen erstellt das Unternehmen auch Serviceangebote direkt in Microsoft Dynamics CRM.

Für den Vertrieb hat sich ebenfalls einiges geändert. „Unsere Mitarbeiter sind jetzt über alle Servicevorgänge informiert und können gezielt ergänzende oder neuere Produkte anbieten“, unterstreicht Werz. Umgekehrt sei der Kundenservice in der Lage, die Bedeutung einzelner Kunden besser einzuschätzen und entsprechend zu agieren.

Nach der erfolgreichen Einführung an rund 100 Arbeitsplätzen in Deutschland steht jetzt der internationale „Rollout“ auf dem Programm. Zudem plant ERBE Elektromedizin, das Kampagnenmanagement im Marketing schrittweise zu verfeinern.