

# ERBE Elektromedizin GmbH setzt auf die awisto CRM-Lösung für Medizintechnik und Pharma

## Einführung

Ziel des CRM-Projektes der ERBE Elektromedizin GmbH war die Realisierung eines durchgängigen Prozesses zur Unterstützung der Servicetechniker und der Vertriebsmitarbeiter im Außendienst und die Ablösung der bisher existierenden Insellösungen.

Das Unternehmen suchte nach einer Lösung, die auf die branchentypischen Anforderungen bei der Produktion, dem Vertrieb und dem Service von medizintechnischen Geräten eingeht.

Da beim Vor-Ort-Service in Krankenhäusern häufig keine Möglichkeit der direkten Verbindung über kabellose oder kabelgebundene Netzwerke besteht, musste die Lösung auch ohne Verbindung zum Firmennetzwerk zur Verfügung stehen. Die einfache Bedienbarkeit war eine weitere Voraussetzung für die Einführung, da Mitarbeitern vor Ort beim Kunden vielfältige und teilweise komplexe Prozesse und Abläufe mit dieser Applikation abdecken sollten, wie zum Beispiel Serviceauftragsdokumentation, Gerätekonfigurationen, Erfassung von Kundendaten und Verkaufschancen. Zusätzlich sollte durch die möglichst einfache Bedienbarkeit der Schulungsaufwand so gering wie möglich gehalten und so die Akzeptanz durch die Anwender sicher gestellt werden.

Mit awisto business solutions setzt ERBE auf einen projekterfahrenen CRM-Beratungs- und Implementierungspartner mit hoher Branchenkompetenz, der den Erfolg des CRM-Projektes garantiert. Die Einführung der awisto Branchenlösung für Medizintechnik und Pharma spart Zeit und Kosten, da diese bereits die branchentypischen Prozesse und Anforderungen berücksichtigt. Die Lösung basiert auf Microsoft Dynamics CRM 4.0 und bietet ERBE nun ein einheitliches System.

## ERBE

### „Wir gewinnen täglich mehr an Transparenz.“

Wolfgang Werz, CRM-Projektleiter bei der ERBE Elektromedizin GmbH, über den Nutzen der awisto Branchenlösung direkt nach der Einführung.

#### Medizintechnik von ERBE

Als Technologieführer folgt ERBE dem Anspruch, die besten Systeme zu entwickeln – für alle Disziplinen und individuellen Anforderungen.

#### Vertrieb – national und international

In über 100 Ländern der Erde ist ERBE mit Tochterunternehmen und über den medizinischen Fachhandel vertreten.

#### Technischer Service

Der ERBE Service steht für regelmäßige Wartung, schnelle Instandsetzung oder Geräte austausch. Mit "Updates" und "Upgrades" können Anwender verbesserte Funktionen nutzen und von Funktionserweiterungen profitieren.

Die Entscheidung für Microsoft Dynamics CRM 4.0 fiel aufgrund der Bedienbarkeit durch Outlook, der jederzeitigen Erweiterbarkeit des Systems, die vorhandene Offline-Komponente und den geringen Wartungsaufwand.

Nach Einführung der Lösung haben die Vertriebsmitarbeiter und Servicetechniker jetzt zu jeder Zeit und an jedem Ort einen umfassenden, einheitlichen Überblick über Geräteakten, Vertriebspotentiale und Wartungs- und Serviceverträge.

Nach der Einführung für 100 Anwender in Deutschland, soll das System in vergleichbarem Umfang in den ausländischen Gesellschaften der ERBE Elektromedizin zum Einsatz kommen.

## Herausforderung

- einheitlicher Zugriff auf alle Kunden, Geräte- und Serviceinformationen für alle Mitarbeiter
- Ablösen bestehender Insellösungen und schaffen von integrierten Prozessen, um Systembrüche aufzuheben
- Unterstützung der Servicetechniker und Vertriebsmitarbeiter im Außendienst
- Einbindung der bestehenden IT-Systeme

## Ergebnis & Erfolge

### Allgemein

- ein einziges System für alle Vertriebs-, Service- und Marketingmitarbeiter, integriert in Microsoft Outlook™
- Integration des ERP-Systems JDE und des Logistiksystems ASSIST
- Kostensenkung durch Erhöhung der Prozesseffizienz und Aufhebung von Systembrüchen. Es bestehen nun durchgängige Abläufe, in die betroffenen Abteilungen und Mitarbeiter eingebunden sind.
- Reduzierung der Durchlaufzeiten im Service durch einen durchgängigen, CRM-gesteuerten Prozess für alle Reparaturen und Reklamationsvorgänge vom Wareneingang über die Abwicklung bis zur Versendung.

## Service

- Durch die Einrichtung von elektronischen Geräteakten wurde der Aufwand für Serviceleistungen deutlich verringert und Leistungen können innerhalb eines Tages abgerechnet werden.
- Kalkulation von Serviceaufträgen und –angeboten direkt im CRM, mit Hilfe der kundenindividuellen Konditionen aus dem ERP-System
- Automatisiertes Besuchs- und Terminmanagement zur Unterstützung der systemtechnischen Kontrollen
- Angebote, Bestandslisten für Wartungsverträge, Leistungsnachweise und Auftragsbestätigungen werden „auf Knopfdruck“ im Corporate Design von ERBE als Word- und PDF-Dokumente erstellt.

## Vertrieb

- Überblick über Serviceaktivitäten und vorhandene Geräte, um Kunden ggfs. über ergänzende Produkte oder Nachfolgemodelle zu informieren
- einfacher Prozess der Bereitstellung von Teststellungen aus einem Gerätepool zur Ansicht und Probe bei Interessenten
- umfassende Informationen mit allen Details zum Kunden vermitteln jederzeit ein lückenloses Bild der bisherigen Kundenbeziehung und Kundenvorgänge
- durchgängiger Workflow zwischen Vertriebsaußendienst und Vertriebsinnendienst zur Erstellung von Angeboten
- Visualisierung von Klinikstrukturen und verbundenen Krankenhäusern, sowie deren Ansprechpartner

## Marketing

- Durch die Zielgruppensegmentierung ist jetzt die konkrete Ansprache bestimmter medizinischer Fachbereiche und Ärzteguppen ohne Streuverluste möglich.
- Die Erstellung von entsprechenden Verteilern erfolgt „auf Knopfdruck“
- Bessere Auswertung von Kundenreaktionen, um die Leistungsfähigkeit von durchgeführten Kampagnen zu kontrollieren
- einfache Übernahme der Kampagnenreaktionen, die durch externe Agenturen erfasst wurden.

## Technologien

- Microsoft Dynamics™ CRM 4.0
- awisto Branchenlösung für Medizintechnik und Pharma
- awisto Add-ons: OfficeIntegration, BizStructure, Drag&Drop, PhoneValidation, ComfortComplete
- Schnittstellen: ERP-System JD Edwards, Logistiksystem ASSIST und Management Information System onVision

## Erfolgsfaktoren

- Alle Fachbereiche durch Key-Mitarbeiter in der Projektgruppe vertreten
- Pilotgruppe mit zehn Anwendern
- Businessprozesse wurden bereits im Vorfeld analysiert, optimiert und dokumentiert
- Projektdurchführung in zwei Phasen
- Schulung der 100 Anwender im Umfang von zehn Tagen
- Regelmäßiger Fitness-Check zur Optimierung und Erweiterung des Systems, entsprechend der in der Zwischenzeit durch die Anwender gesammelten Erfahrungen.
- Einsatz der awisto Branchenlösung für Medizintechnik & Pharma
- Branchenerfahrung und Prozess-Know-How des Implementierungspartners awisto

## Kontakt

awisto business solutions GmbH

Ingolf Blocher

Tel: +49 711 6204374-0

[info@awisto.de](mailto:info@awisto.de)

[www.awisto.de](http://www.awisto.de)