



## Medizintechnikvertrieb Biomedica operiert mit länderübergreifender Datenbank

### Überblick

#### Unternehmen

Biomedica Gruppe ist eine private Unternehmensgruppe in Zentraleuropa mit Hauptsitz in Wien. 1978 als lokales Vertriebsunternehmen in Österreich gegründet hat Biomedica mittlerweile Niederlassungen in 13 verschiedenen europäischen Ländern. Gemeinsam wird ein Jahresumsatz von rund 40 Millionen Euro erwirtschaftet.

#### Ausgangssituation

Als europaweite Unternehmensgruppe arbeiteten alle Standorte von Biomedica mit unterschiedlichen Datenbanken, die nicht miteinander vernetzt werden konnten. Des Weiteren stellte die Sprachbarriere ein Hindernis für das Firmenwachstum dar.

#### Lösung

Microsoft Dynamics CRM 4.0 unterstützt standardmäßig mehrere Sprachen. Nun ist es möglich, Daten unabhängig von der Eingabesprache zu lesen und Unternehmensweit zu bearbeiten oder auszuwerten.

#### Nutzen

Aufgrund der Verknüpfung der Datenbank mit Microsoft Outlook ist es möglich, komplexere Arbeitsschritte zu verbinden

Rasche Auswertung von Kundenkontakten, um Marketing- oder Werbepläne zu erstellen

Gemeinsames Arbeiten an einer Datenbank trotz unterschiedlicher Standorte und Muttersprachen

„Uns ist es wichtig, alle Vorgänge zu dokumentieren und im Sinne unsere Kunden zentral zu verwalten. So kann jeder Mitarbeiter die getroffenen Vereinbarungen nachlesen und länder- und personenunabhängig darauf reagieren.“

Hans Dokulil, Exportleiter der Biomedica-Gruppe

Biomedica Medizinprodukte GmbH ist tätig im Bereich der Human- und Veterinärmedizin, Orthopädie, Intensivmedizin, Kardiologie, Life Science und Herzchirurgie. Die in Wien gegründete Gruppe ist mittlerweile in 13 verschiedenen Ländern vertreten. Da die internationale Expansion immer rascher voranschreitet, wurde ein CRM-System benötigt, welches mit allen Sprachen der Niederlassungen kompatibel ist und einfach und schnell implementiert werden kann. Microsoft Dynamics CRM 4.0 unterstützt standardmäßig mehrere Sprachen, weshalb die Entscheidung leicht fiel. Denn bei der verantwortungsvollen Tätigkeit im medizinisch-technischen Bereich darf nichts dem Zufall überlassen werden. Nun ist es möglich, die einzelnen Arbeitsschritte und den Schriftverkehr aller Mitarbeiter auch international zu dokumentieren und darauf bei Bedarf sofort zurückzugreifen.

13 europäische Niederlassungen im IT-Bereich miteinander zu verbinden ist eine Herausforderung. Um effizient länderunabhängig miteinander arbeiten zu können, galt es Möglichkeiten zu finden, um die Sprachbarriere zu überwinden und ein einheitliches System zu schaffen. Nur so war weiteres Firmenwachstum möglich und ein übersichtliches Kontaktmanagement über Kunden- und Lieferantendaten in sämtlichen Niederlassungen sichergestellt. „Uns ist es wichtig, alle Vorgänge zu dokumentieren und im Sinne unsere Kunden zentral zu verwalten. So kann jeder Mitarbeiter die getroffenen Vereinbarungen nachlesen und länder- und personenunabhängig darauf reagieren“, sagt Hans Dokulil, Exportleiter der Biomedica-Gruppe. Auf diese Art und Weise ist sicher gestellt, dass alle benötigten Daten jederzeit international abrufbar sind und nichts an Informationen verloren geht.

„Vorteile ergaben sich auch in der Schulung der Mitarbeiter, da diese mit der Microsoft-Oberfläche bereits vertraut waren. Angst und Schrecken vor dem Erlernen einer neuen Software waren dadurch für alle Beteiligten deutlich geringer.“

Mark Kaslatte, Geschäftsführer der k.section business solutions gmbh

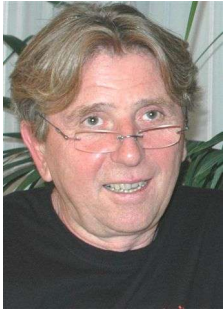
## **Kunden und Lieferanten wurden in den jeweiligen Ländern unterschiedlich registriert und verwaltet**

Bisher wurde in den einzelnen Ländern auf unterschiedliche Datenbanksysteme gesetzt. Damit war eine einheitliche Registrierung und Verwaltung der Kunden und Lieferanten nicht möglich. In der Wiener Zentrale wurde mit der CRM Software COBRA gearbeitet, welche sich aber als nicht flexibel genug herausstellte, um sie auch bei den Töchtern im Ausland einzuführen. Denn diese Client Server Applikation brachte den Nachteil mit sich, dass sämtliche Daten Standortgebunden und damit nur von einem lokalen Arbeitsplatz und in der eingegebenen Sprache abrufbar waren. Für ein rasch anwachsendes, internationales Unternehmen musste also eine andere Lösung gefunden werden. Da Microsoft Dynamics CRM 4.0 standardmäßig mehrere Sprachen unterstützt, wandte man sich an den Wiener Microsoft Gold Certified Partner k.section business solutions. Hier wurde optimale Kooperation möglich, da k.section business solutions auf CRM-Lösungen spezialisiert ist.

## **Microsoft Dynamics CRM 4.0 ermöglicht den unternehmensweiten Zugriff auf alle relevanten Daten**

„Microsoft Dynamics CRM 4.0 ermöglicht es, dass Daten unabhängig von der Eingabesprache gelesen und ausgewertet werden können“, erklärt Mark Kaslatte, Geschäftsführer von k.section business solutions. Denn die neue Software übersetzt alle relevanten Inhalte automatisch. Lediglich persönliche Anmerkungen in speziell dafür vorgesehenen Textfeldern bleiben in der Landessprache erhalten. Der User legt selbst fest, in welcher Sprache die Software die Daten anzeigen soll und kann diese auch bei jeder Laufzeit selbständig wechseln. Eine Besonderheit stellt die Implementierung dar, da die Software in eine Citrix-Umgebung eingebettet wurde. Damit werden alle Clientdaten am Server zentral verwaltet und gespeichert.

Mittlerweile wird die neue Software in drei Ländern eingesetzt und im Laufe der nächsten zwei Jahre schrittweise in allen Niederlassungen eingeführt. „Vorteile ergaben sich auch in der Schulung der Mitarbeiter, da diese mit der Microsoft-Oberfläche bereits vertraut waren“, sagt Kaslatte: „Angst und Schrecken vor dem Erlernen einer neuen Software waren dadurch für alle Beteiligten deutlich geringer.“ In rund zwei Tagen wurden die Projektmitarbeiter mit der Anwendung vertraut gemacht. Diese übernehmen in Zukunft auch die Schulungen in den verschiedenen Niederlassungen. Das Enablement durch k.section selbstständig die CRM-Initiative



Hans Dokulil,  
Exportleiter der  
Biomedica-Gruppe

„Je größer ein Unternehmen ist, desto leichter können Daten verloren gehen. Nun ist es sicher gestellt, dass alles an Kommunikation gespeichert und international abrufbar ist.“

### Weitere Informationen

Für mehr Information über k.section business solutions gmbh, die Produkte und Dienstleistungen, besuchen Sie die WebSite at: <http://www.ksection.com/>

© k.section business solutions gmbh, All rights reserved.

Für mehr Information über BIOMEDICA Medizinprodukte GmbH & Co KG, die Produkte und Dienstleistungen, besuchen Sie die WebSite unter: <http://www.biomedica.co.at>

Für mehr Information über Microsoft, die Produkte und Dienstleistungen, besuchen Sie die WebSite unter: <http://www.microsoft.com/austria>

weiterzutreiben, ermöglichte eine erfolgreiche und effiziente partnerschaftliche Beziehung über die gesamte CRM Wertschöpfungskette. „Wir machen aus jedem unserer Kunden CRM-Profis“, so Kaslatler.

### Internationale Datenverwaltung übersichtlich und ortsunabhängig möglich

Mithilfe der neuen Software wurde es möglich, dass trotz unterschiedlicher Standorte und Muttersprache der Mitarbeiter gemeinsam an einer Datenbank gearbeitet werden kann. „Je größer ein Unternehmen ist, desto leichter können Daten verloren gehen. Nun ist es sicher gestellt, dass alles an Kommunikation gespeichert und international abrufbar ist“, erklärt Dokulil. Auch im Falle eines Wechsels des Ansprechpartners im Unternehmen sind für den konkreten Kunden alle Daten jederzeit abrufbar, da sämtliche Arbeitsschritte dokumentiert und gespeichert werden. Zeit und Geld können Dank der neuen Software gespart werden, da die Fehlerquote verringert und administrative Vorgänge wie Datenrecherche vereinfacht werden. „Die Datenbank ist lebendig, da sie von allen ohne zusätzliche Kosten ergänzt und verändert werden kann“, sagt Dokulil und freut sich über die professionelle Zusammenarbeit mit k.section business solutions.

Durch die Verknüpfung der Datenbank mit Microsoft Outlook ist es nun auch möglich, andere, wichtige Arbeitsschritte miteinander zu verbinden. So können zum Beispiel personalisierte Offerte leicht vorkonfiguriert, Serienbriefe standardmäßig versandt oder Besuchsberichte ohne Mühen erstellt werden. Schließlich werden die Versand- beziehungsweise Adressdaten aus der Datenbank auf Knopfdruck von Microsoft Outlook übernommen. Ein weiterer Vorteil sind die damit verbundenen Auswertungsmöglichkeiten der Adressdaten und der bestehenden Kundenkontakte, die Dank der neuen Datenbank leicht realisierbar sind. So kann eine Analyse der bereits durchgeführten Kundenkommunikation problemlos für das Marketing genutzt werden. Die Planung neuer Werbeaktivitäten fällt zum Beispiel leichter, da die Messung der Effizienz der bisherigen Maßnahmen ohne Umwege möglich ist.