

CRM FIRST

Neue Marktchancen dank CRM FIRST

Die EMS Electro Medical Systems GmbH konsolidiert Kundenprozesse mit Microsoft Dynamics 365

Verteilte Kundendaten und unübersichtliche Abläufe machten dem Innen- und Außendienst der EMS Electro Medical Systems GmbH lange die Arbeit schwer. Dank Dynamics 365 und CRM FIRST profitiert das Unternehmen für den Vertrieb von Prophylaxe-Geräten für Zahnärzte heute von einer CRM-Lösung, die wie maßgeschneidert passt und ihm erlaubt, Marktchancen besser zu nutzen und neue Geschäftsfelder zu erschließen.

CRM-Einführung für transparente Kundenprozesse

EMS Electro Medical Systems GmbH hatte für den Vertrieb ihrer Geräte lange ohne eine zentrale CRM-Lösung gearbeitet, so dass kunden- und vertriebsbezogene Informationen in verschiedenen Systemen verteilt waren, auf die jeweils nur manche Mitarbeiter aus dem Innen- oder Außendienst zugreifen konnten. Es gab keinen zentralen Überblick über den Verkaufsprozess oder die Kundenhistorie und schon gar kein Lead-Scoring. „Mit diesem Stückwerk sollte Schluss sein“, berichtet Claudia Lappy, Sales Analyst Finance & Controlling und CRM-Verantwortliche bei EMS. „So entschlossen wir uns 2016 zur Einführung eines CRM-Systems. Unser Ziel war, die Vertriebsarbeit besser zu überblicken, durchgängige und effiziente Prozesse zu schaffen, um auch Marktpotenziale besser ausschöpfen zu können.“

Entscheidung für Dynamics 365 und CRM FIRST

Die Auswahl eines geeigneten CRM-Systems fiel dem Unternehmen nicht schwer. Da Microsoft Dynamics schon bei der Schweizer EMS-Zentrale im Einsatz war, entschloss sich auch die deutsche Tochter mit Blick auf eine mögliche Integration für diese Lösung. EMS entschied sich für die Cloud-Variante von Microsoft Dynamics 365. So konnte sie direkt starten und musste keinerlei eigene Kapazitäten für Installation, Betrieb und Wartung bereitstellen. Um die spezifischen Anforderungen an das CRM-System umzusetzen, waren allerdings Anpassungen notwendig, für die sich die deutsche EMS-Tochter einen starken Partner an die Seite holte, die CRM FIRST GmbH aus Frankfurt am Main. Für CRM FIRST galt es, sich an die Systemanpassung für diese drei Bereiche zu machen: das Lead-Management, den Serviceprozess rund um die Geräte sowie das Modul für die Trainingsveranstaltungen von EMS.

Lead-Scoring mit drei Phasen

Nachdem EMS seine verteilten Kundendaten gesammelt, bereinigt und ins CRM-System importiert hatte, war eine konsistente Datenbasis geschaffen, mit der nun alle berechtigten Mitarbeiter arbeiten konnten. Die gesamte Kundenkommunikation geschieht heute in Microsoft Outlook und lässt sich in Microsoft Dynamics 365 nachverfolgen, so dass jeder EMS-Mitarbeiter die gesamte Kundenhistorie mit allen Aktivitäten wie Telefonaten, Emails oder Terminen sofort im Blick hat. Um einen besseren Überblick über den Vertriebsprozess zu



Unternehmensportrait

EMS Electro Medical Systems GmbH

EMS ist der führende Hersteller präziser medizinischer Geräte für Dentalprophylaxe, Orthopädie, Urologie und den Beauty-Bereich. Über 600 qualifizierte und spezialisierte Mitarbeiter arbeiten Tag für Tag daran, die Produkte und Dienstleistungen von EMS immer weiter zu verbessern – an seinem Hauptsitz in Nyon und in der ganzen Welt. Ihr Ziel: Perfektion. Mit dieser Philosophie führt EMS eine über 200 Jahre alte Tradition des schweizerischen Vallée de Joux fort. Dort wurde EMS gegründet – ebenso wie zahlreiche andere Marken, die weltweit für ihre Präzision bis ins kleinste Detail bekannt sind.

Rund 45.000 Zahnarztpraxen gibt es in Deutschland – und ein sehr großer Teil von ihnen nutzen für die Zahnreinigung und Prophylaxe bei ihren Patienten die Geräte von EMS. Der Marktführer betreut seine Kunden im deutschsprachigen Raum von seiner Niederlassung in München aus.

bekommen und bestehende Potenziale besser ausschöpfen zu können, strukturierte EMS seinen Vertriebsprozess nun in diese drei Phasen: qualifizierter Lead, Live-Demo und verkauftes Gerät. **CRMFIRST** setzte sie in Dynamics 365 präzise um, damit den Vertriebsmitarbeitern heute ein umfassendes Lead-Scoring zur Verfügung steht. Leads aus verschiedenen Quellen – zum Beispiel aus Marketingaktivitäten der Schweizer Zentrale oder eigenen Trainingsveranstaltungen – können nun systematisch qualifiziert und weiterbearbeitet werden.

Serviceprozesse rund um die Geräte

Für EMS ist es nicht nur wichtig, alle Informationen rund um ihre Kunden, sondern auch alle Daten und Prozesse rund um die Geräte zu erfassen. Jedes Gerät sollte mit Informationen über die technische Installation beim Kunden, Schulungen, involvierte Techniker etc. im CRM-System erfasst werden. Auch die etwa 250 Leihgeräte, die den Kunden bei Reparaturen als Ersatz zur Verfügung gestellt werden, wollte EMS auf diese Weise verwalten, um jederzeit den Überblick zu behalten, bei welchem Kunden sich welches Gerät gerade befindet oder ob es verfügbar ist. **CRMFIRST** war auch hier am Puls von EMS und passte Dynamics 365 entsprechend an. So profitiert EMS heute von einer konsistenten Geräteverwaltung. Mit der Zeit will EMS damit auch einen besseren Überblick über die Gerätezyklen gewinnen, um Serviceprozesse weiter zu optimieren und mögliche Absatzchancen im Folgegeschäft besser zu nutzen.

Unterstützung der Trainingspartie

EMS führt im Rahmen der Swiss Dental Academy anerkannte und produktneutrale Weiterbildungen für Zahnarzhelferinnen und Zahnärzte durch: die Prophylaxe Masterclass 1-3 und individuelle Schulungen vor Ort in den Zahnarztpraxen. Insgesamt 300 Schulungen mit etwa 3.000 Teilnehmern veranstaltet das Unternehmen pro Jahr. Die Trainings werden gemeinsam mit entsprechenden Großhandels-Depots organisiert, wo die Trainings üblicherweise stattfinden. EMS stellt hier die Referenten, Unterlagen und Geräte. Mit dem neuen CRM-System sollten auch Informationen und Prozesse rund um die Events systematisch erfasst und unterstützt werden, um die Kundenkommunikation zu verbessern. Gesagt, getan: **CRMFIRST** setzte diese Anforderungen in Dynamics 365 um, so dass EMS nun auch im Trainingsbereich von klarer Struktur, übersichtlichen Informationen und effizienten Kundenprozessen profitiert.

Kundenprozesse für unternehmenskritische Geschäftsbereiche

Mit der Einführung von Microsoft Dynamics 365 hat EMS innerhalb eines Jahres die unternehmenskritischen Geschäftsprozesse rund um den Gerätevertrieb aufgeräumt und erneuert. Heute hat das Unternehmen einen guten Überblick und durchgängig unterstützte Kundenprozesse. Die gesamte Kundenkommunikation und -historie befindet sich an einem zentralen Ort, auf den alle berechtigten Anwender im Unternehmen Zugriff haben – vom Desktop im Büro oder von der mobilen App von unterwegs aus. Die individuellen Anforderungen an Lead-Management, Serviceprozesse und Trainingsunterstützung haben dank der Anpassungen von EMS mit Dynamics 365 eine Lösung geschaffen, die dem Vertriebsunternehmen wie maßgeschneidert passt. Durch das CRM-System können sich Innen- und Außendienst in der Betreuung der Kunden viel einfacher und effizienter abstimmen. Der nun klar strukturierte Vertriebsprozess und das mehrstufige Lead-Scoring erlauben EMS, deutlich mehr Geschäftschancen zu nutzen und Potenziale besser auszuschöpfen.



Statement

„Die Einführung eines CRM-Systems ist eine anspruchsvolle Aufgabe für alle Beteiligten, weil es unsere unternehmenskritischen Prozesse betrifft“, so das Fazit von Claudia Lappy. „Aber mit **CRMFIRST** und Microsoft Dynamics 365 macht die Weiterentwicklung unseres Kundenmanagements richtig Spaß – und das geht nicht nur mir so, sondern auch allen Kollegen. Das CRM-System lässt uns viel effizienter arbeiten, aktuelle Marktchancen besser nutzen und gleichzeitig künftige Geschäftsfelder erschließen. Wir sind sehr zufrieden und freuen uns auf die weitere Zusammenarbeit mit **CRMFIRST**.“

Claudia Lappy

Sales Analyst - Finance & Controlling

CRMFIRST

CRMFIRST GmbH
Westhafenplatz 1
60327 Frankfurt am Main
Telefon: +49 (69) 400 502 100
eMail: info@crmfirst.de