

## Vertriebsmanagement, Business Intelligence, Workflows Mehr als CRM: Hocheffiziente Business Plattform verbessert Abschlussquote und Marktstellung

Die Schütz Dental Gruppe gehört zu den führenden Herstellern von Dentalprodukten weltweit. Um das Kundenmanagement des Unternehmens zu optimieren, erstellte man mit Intrexx ein leistungsfähiges Kundenmanagementsystem, das über die Funktionen eines „normalen“ CRM weit hinausgeht. Nach und nach wurde das System zu einer umfassenden Business Plattform ausgebaut, die eine schnellere Entscheidungsfindung ermöglicht, Abhängigkeiten reduziert und die operative Effizienz steigert.

Als eines von wenigen Unternehmen der Branche deckt Schütz Dental heute sowohl den zahntechnischen als auch den zahnmedizinischen Bereich mit hochwertigen Produkten ab. Als innovatives Unternehmen mit eigenen F&E Ressourcen ist das Unternehmen in der Lage, modernste Produkte und Systeme wie z. B. CAD/CAM-Systeme, Zirkon, Implantat-Navigation, High-Tech-Composites etc. anzubieten.

Die ursprüngliche Problemstellung für das CRM ergab sich unter anderem aus der Tatsache, dass die Schütz Gruppe sowohl Zahnärzte und -kliniken als auch Dentallabore zu ihrem Kundenstamm zählt und die Produktpalette der Firmengruppe oft relativ kleinteilig ist. Daher war es nicht einfach, schnell an alle Informationen zu einem Kunden zu gelangen und dessen Entwicklungspotenzial zu bestimmen. Vor allem für die Außendienstmitarbeiter stellte dies ein nicht unerhebliches Problem dar, da diese Daten für eine effiziente Arbeit mit den Kunden unerlässlich sind. Entwicklungspotenziale und Chancen, aber auch Kreditrisiken und negative Tendenzen wurden aus diesem Grund oftmals übersehen.

Zusammen mit dem Frankfurter Beratungsunternehmen EasyTransfer wurden in einem präzise geplanten Projekt nach und nach alle kundenrelevanten Bereiche in das maßgeschneiderte CRM integriert. Erstellt wurde die Lösung mit der branchenneutralen Intranet- und Portalsoftware Intrexx des Freiburger Softwareunternehmens United Planet.

Neben den allgemeinen Kundendaten finden sich im CRM nun auch Informationen zur Wettbewerbssituation des Kunden sowie dessen Finanzsituation und Kreditkennzahlen. Auch Berichte zu Telefonaten, Kundenveranstaltungen, Kundenbesuchen und Projekten können in das System eingestellt werden. So erhält jeder Mitarbeiter mit wenigen Klicks alle wichtigen Informationen zu „seinem“ Kunden. Kundengespräche lassen sich nun genauso schnell wie effizient vorbereiten, der aktuelle Stand von Vertriebsprojekten ist jederzeit abrufbar. Alle Informationen lassen sich zudem mit Workflows verknüpfen. Auf diese Weise ist es unter anderem möglich, Aufgaben für Außen- und Innendienst direkt über die Kundenverwaltung zuzuweisen – zusammen mit Wiedervorlagen und Eskalationsmaßnahmen. Als besonderer Glücksfall erwies sich dabei die mit Intrexx sehr einfache Anbindung von Fremddaten: So konnten alle aktuellen Kunden-, Beleg- und Artikeldaten aus dem ERP-System und dem Data-Warehouse mit wenigen Handgriffen in Intrexx übernommen werden. Außerdem war es mit Intrexx möglich, die Besuchsfrequenzen bei den Kunden automatisch zu optimieren und Potenzialkunden auf einen Blick sichtbar zu machen.



**Firma:** Schütz Dental GmbH  
[www.schuetz-dental.de](http://www.schuetz-dental.de)

**Standort:** Rosbach, Deutschland

**Branche:** Dental

**Jahresumsatz:** 27 Mio.

**Mitarbeiter:** 150

**ERP-System:** GSD

**Produkte und Services:**

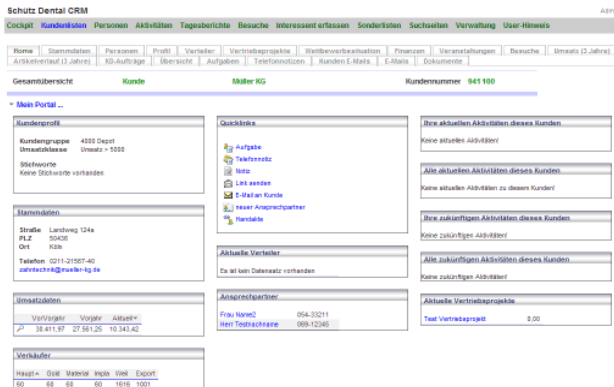
Intrexx  
Intrexx CRM Studio  
United Planet Fachliteratur

**Partner:** EasyTransfer e. Kfr.  
[www.easytransfer.de](http://www.easytransfer.de)

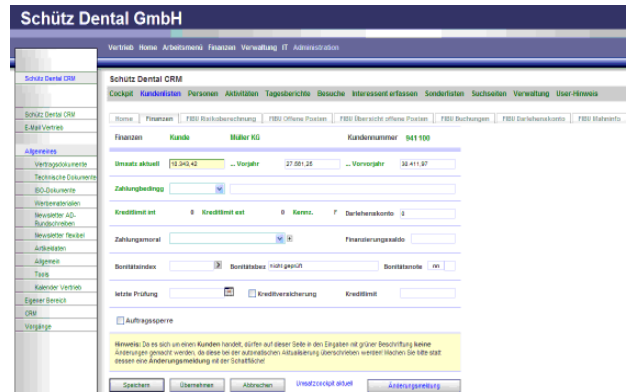


*„Intrexx ist für uns zu einem wesentlichen Bestandteil unserer Organisation geworden und trägt maßgeblich zu einer Steigerung der Effizienz bei.“*

Christian Jäkel, CFO und Prokurist der Schütz Dental Gruppe



Die Startseite des Portals von Schütz Dental



Informationen zum Kunden erfassen

Den Ausschlag, nahezu alle wichtigen Workflows und Anwendungen des Unternehmens in einem Portal zu bündeln und mit Intrexx abzubilden, gaben nach Christian Jäkel, CFO und Prokurist der Schütz Dental Gruppe, mehrere Gründe: Vor allem die Schnelligkeit, mit der es möglich war die Projekte umzusetzen, sowie die günstigen Anschaffungs- und Einführungskosten von Intrexx wussten dabei zu überzeugen.

Hinzu kommt, dass sich die Anbindung an beliebige bestehende Systeme wie ERP (z.B. SAP), Lotus Notes oder ein bestehendes Data Warehouse sehr einfach gestaltet. Da das Intrexx-Portal webbasierend ist, ist es außerdem möglich, Außendienstmitarbeiter, Kunden oder externe Mitarbeiter problemlos mit allen Informationen zu versorgen. „Musste der Außendienstmitarbeiter sich seine Handakte früher oft langwierig aus einzelnen Listen zusammenstückeln, hat er sie heute mit einem Klick verfügbar — fehlerfrei und tagesaktuell. Außerdem können wir ihn jetzt mit Daten versorgen, die es früher überhaupt nicht gab, wie etwa Trends und Tendenzen“, hebt Christian Jäkel hervor.

Ebenfalls für Intrexx sprach seine einfache Bedienbarkeit sowie der minimale Wartungsaufwand, der für den Betrieb des Portals nötig ist. Ein weiterer elementarer Vorteil ist, dass die Anwendungen mit wenigen Mausklicks zueinander in Bezug gesetzt werden können.

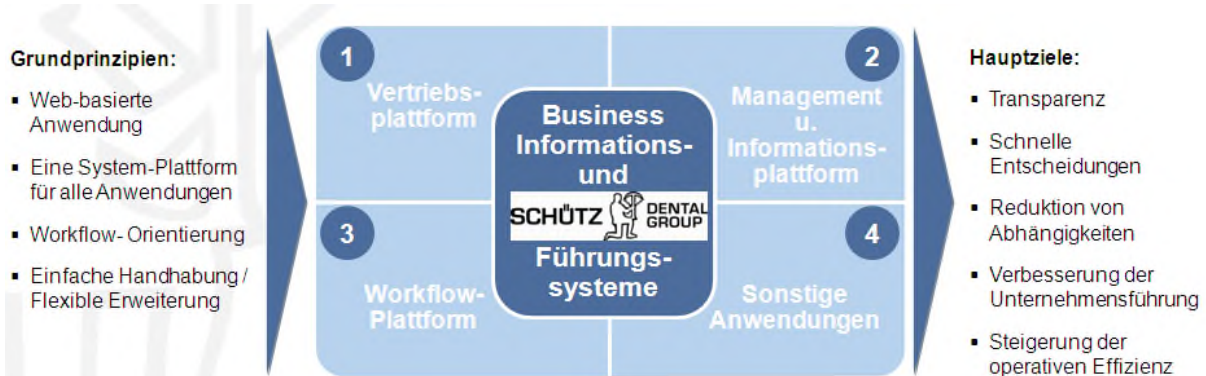
Hinweise und Wünsche der Mitarbeiter wurden zeitnah in das System eingebaut. Auch dank dieser Maßnahme wurden das CRM und seine Begleitprogramme von den Mitarbeitern so gut angenommen, dass es schon kurz nach der Einführung zum Kernstück der Vertriebsarbeit von Schütz Dental wurde. Nach und nach wurde das System zu einer umfangreichen Business-Plattform ausgebaut, mit der inzwischen viele Bereiche des Unternehmens gesteuert und überwacht werden.

**Inzwischen besteht die Plattform aus vier Kernbereichen:**

- 1) Vertriebsplattform
- 2) Management- und Informationsplattform
- 3) Workflow-Plattform
- 4) Weitere Management- und Controlling-Anwendungen

**Nutzen:**

- Leistungsfähiges Kundenmanagement
- Verbesserung der Unternehmensführung
- Steigerung der operativen Effizienz
- Reduktion von Abhängigkeiten
- Effiziente Business Intelligence-Plattform
- Flexibel ausbaufähiges System



Die mit Intrexx erstellte Business-Plattform im Überblick

## Vertriebsplattform

Die Vertriebsplattform unterteilt sich ebenfalls in vier Bereiche. Die Basis stellt dabei das CRM mit den um viele Details angereicherten Kundeninformationen dar. Es ist ein wichtiges Instrument zur Optimierung der Vertriebs-, Marketing und Serviceprozesse.

Genauso wichtig sind jedoch die begleitenden Prozesse: etwa ein einfaches und dennoch aussagefähiges Berichtssystem sowie die automatische Bereitstellung aller notwendigen Zusatzdaten aus den Bereichen Finanzen und Controlling. Deshalb umfasst die Vertriebsplattform neben dem CRM auch ein System zur Besuchsdokumentation der Vertriebsmannschaft sowie Anwendungen zur Steuerung von Kundenveranstaltungen und Verkaufsprojekten für das Investitionsgütergeschäft.

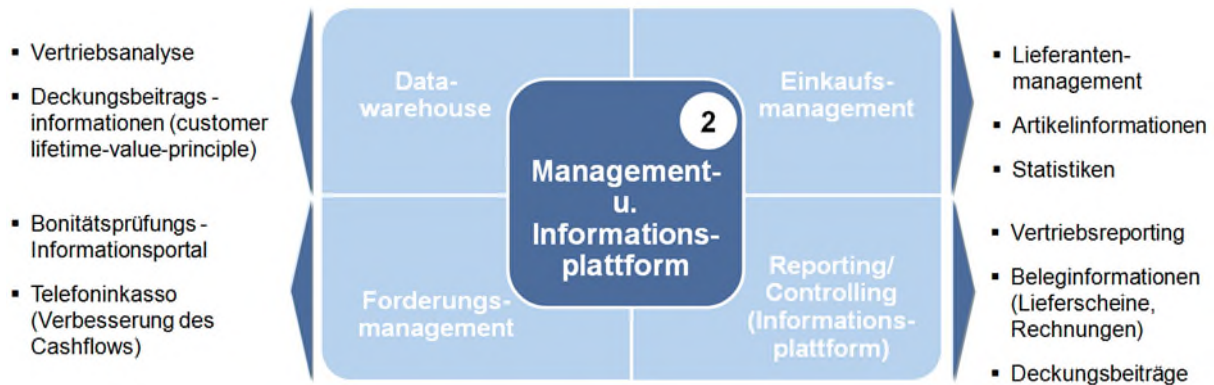
„Gerade die präzise Steuerung der Vertriebsprojekte mit einer konsequenten Erfassung, Bearbeitung und Ausschöpfung vorhandener Interessenten-Potentiale erwies sich als wertvolle Hilfe zur Verbesserung der Marktstellung. Durch die Fokussierung der Vertriebsressourcen auf die vielversprechenden Kundenpotenziale konnte eine deutliche Verbesserung der Abschlussquoten erzielt werden“, zählt Christian Jäkel die Vorteile der Vertriebsplattform auf.

## Management- und Informations-Plattform

Nach und nach wurde außerdem - wo immer nötig und möglich mit Verbindung zu den Daten des CRM - ein leistungsfähiges Management-Informationssystem aufgebaut, welches das Management und den Vertrieb mit allen notwendigen Informationen versorgt.

Kern ist hier eine umfassende Vertriebs-Reporting-Plattform. Zum ersten eines jeden Monats erhalten das Management und jeder Außendienst-Mitarbeiter ein umfangreiches Reporting-Package. Das Reporting wird aus dem vorgelagerten Datawarehouse und einem Dokumentenmanagement-System in Intrexx vollautomatisiert erstellt und dem einzelnen Außendienst-Mitarbeiter zur Verfügung gestellt.

Dieses Reporting dient zum einen für den Vertrieb als Planungsbasis. Darüber hinaus ist es aber auch eine Steuerungsgrundlage, da dort neben den Detailinformationen zu Kunde, gelieferten Artikeln, Belegen und Finanzsituation die Tendenz des Umsatzverlaufs eines Kunden sichtbar wird. Daten (Belege, Lieferungen, Finanzaktivitäten, Umsatzdaten etc.) sind dabei nicht nur in den Reports sichtbar, sondern dem Kunden im CRM zugeordnet und dort zu jedem Zeitpunkt tagesaktuell abrufbar. Der Bereich umfasst zudem ein Lieferantenmanagement-System mit einer auf das Unternehmen zugeschnittenen Lieferantenbewertung.



Bestandteile der Management- und Informationsplattform

## Workflow-Plattform

Eine der Stärken der Intrexx-Plattform ist es, automatisch ablaufende Prozesse einfach und fehlerfrei abzubilden. Daher lag es nahe, alle Prozesse im Unternehmen daraufhin zu durchforsten, inwieweit sie sinnvoll in das Portal integriert werden können und diese in die Plattform einzubinden. Inzwischen werden zahlreiche Workflows über das System elektronisch abgebildet.

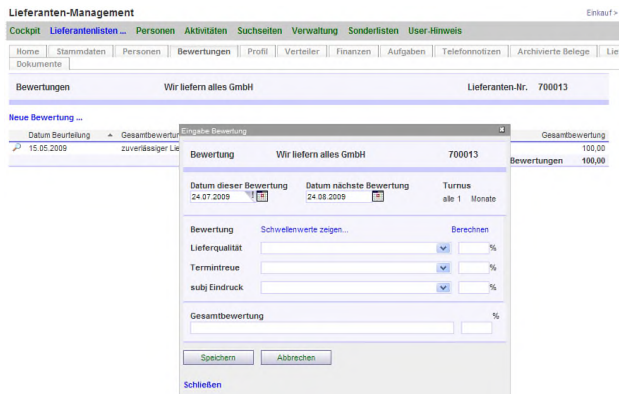
Da die Schütz Gruppe ein Medizinprodukteunternehmen mit mehreren tausend Einzelartikeln ist, wurde als einer der ersten Workflows die Neuanlage von Artikeln realisiert. Dieser mehrstufige Prozess, an dem viele Abteilungen des Unternehmens beteiligt sind, wird nun schnell und übersichtlich im Portal abgewickelt. Nach dem Anstoß des Prozesses durch den Einkauf oder Verkauf werden die Beteiligten automatisch benachrichtigt. Anschließend müssen sie eine einfache Eingabemaske öffnen und den Datensatz mit den Werten anreichern, für die sie verantwortlich sind. Und schon ist der Artikel angelegt. Für den Durchlauf werden nun statt Tagen nur noch wenige Stunden benötigt und es wird kein einziges Blatt Papier mehr ausgedruckt.

Das gleiche gilt für den Workflow, der im Zuge von Preisänderungen abläuft: Jeder Genehmigungs- und Informationsschritt bedarf nur eines Mausklicks, alle notwendigen Personen werden dabei automatisch mit einer E-Mail informiert.

Da es mit Intrexx ebenfalls möglich ist, Businessanwendungen zu erstellen, in denen es fast ausschließlich auf Berechnungen ankommt, gab es bereits nach kurzer Entwicklungszeit auch eine Artikelkalkulation sowie eine Auftragskalkulation für spezielle Kundenprojekte.

Darüber hinaus wird nun außerdem der gesamte Workflow für das Qualitätsmanagement miteinbezogen: Kunden- oder Lieferantenreklamationen werden in einem mehrstufigen Prozess erfasst und nach den Richtlinien der ISO abgearbeitet. Alle Aktivitäten werden zudem revisionssicher abgespeichert.

Ein weiterer Workflow sorgt dafür, dass jeder Kunde sofort nach seiner Anlage in der Warenwirtschaft (= automatische Anlage im CRM) eine E-Mail zur Begrüßung erhält, in der ihm die Möglichkeit angeboten wird, den firmeninternen Newsletter zu abonnieren - natürlich automatisch in der Standardsprache des Kunden.



**Lieferanten-Management**

Cockpit Lieferantenlisten... Personen Aktivitäten Suchseiten Verwaltung Sonderlisten User-Hinweis

Home Stammdaten Personen Bewertungen Profil Verteiler Finanzen Aufgaben Telefonnummern Archivierte Belege Lie Dokumente

Bewertungen Wir liefern alles GmbH Lieferanten-Nr. 700013

Neue Bewertung ...

Datum Beurteilung	Gesamtbewertung
15.05.2009	zuverlässiger Lie
	100,00
	Bewertungen 100,00

Datum dieser Bewertung: 24.07.2009  
 Datum nächste Bewertung: 24.08.2009  
 Turnus: alle 1 Monate

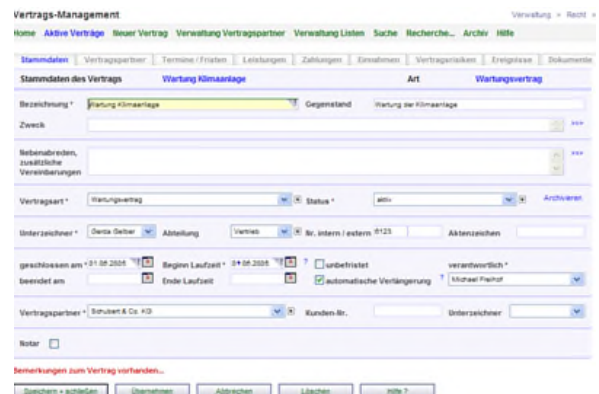
Bewertung: Wir liefern alles GmbH Lieferanten-Nr. 700013

Lieferqualität: %  
 Termintreue: %  
 subj. Eindruck: %  
 Gesamtbewertung: %

Speichern Abbrechen

Schließen

Lieferantenbewertungen im Portal



**Vertrags-Management**

Home Aktive Verträge Neuer Vertrag Verwaltung Vertragspartner Verwaltung Listen Suche Recherche... Archiv Hilfe

Stammdaten Vertragspartner Termine / Fristen Leistungen Zahlungen Einnahmen Vertragsperioden Ereignisse Dokumente

Stammdaten des Vertrags: **Wartung Klimaanlage** Art: **Wartungsvertrag**

Bezeichnung: \*Wartung Klimaanlage\* Gegenstand: Wartung der Klimaanlage

Zweck: \*

Relevanzdaten, zusätzliche Vereinbarungen: \*

Vertragsart: \*Wartungsvertrag\* Status: \*aktiv\* Archivieren

Untersigner: \*Dennis Geller\* Abteilung: \*Vertrieb\* Nr. Intern / extern: \*#123\* Aktenzeichen: \*

geschlossen am: \*31.08.2008\* Beginn Laufzeit: \*01.08.2008\* unbefristet verantwortlich: \*Michael Fischer\*

beendet am: \*Ende Laufzeit\* automatische Verlängerung: \*

Vertragspartner: \*Schubert & Co. KG\* Kunden-Nr.: \*Untersigner: \*

Notar: \*

Bemerkungen zum Vertrag vorhanden...  
 Speichern + schließen Übernehmen Abbrechen Löschen Hilfe ?

Vertragsmanagement mit Terminüberwachung

## Weitere Management- und Controlling-Anwendungen

Weitere unternehmensrelevante Prozesse, die in IntrexX elektronisch abgebildet werden, sind:

- Ein **Personalmanagement-System** mit Kapazitätenberechnung und Steuerung der Gehaltsentwicklung, ergänzt durch die digitale Personalakte.
- Im **Dokumentenmanagement** werden alle Dokumente aufbewahrt - kategorisiert und mit weiteren Metadaten versehen. Der Zugriff auf den aktuellen Stand von Werbematerialien und Preislisten sowie auf technische und ISO-Dokumente ist dadurch mit wenigen Mausklicks und an jedem Punkt der Welt möglich.
- Im **Vertragsmanagement-System** werden alle Verträge des Unternehmens verwaltet, eine integrierte Terminüberwachung sorgt dafür, dass keine Termine mehr versäumt werden.
- Die **Patente** von Schütz werden ebenfalls mit allen Daten im Portal verwaltet. Links zur sofortigen Recherche beim Deutschen Patentamt ergänzen die Anwendung.

Christian Jäkel und sein Team sind von der umfassenden Portal-Lösung begeistert: „Mit IntrexX haben wir die „Quadratur des Kreises“ geschafft! Durch die unglaubliche Variabilität und Leistungsfähigkeit des Systems haben wir zusammen mit EasyTransfer ein umfassendes Unternehmensportal aufgebaut, in dem nicht nur das Kundenmanagement gewinnbringend abgewickelt wird, sondern das uns darüber hinaus als BI- und Prozess-Plattform dient. IntrexX ist damit für uns zu einem wesentlichen Bestandteil unserer Organisation geworden und trägt maßgeblich zu einer Steigerung der Effizienz bei.“

Ein weiteres Projekt, das im Portal umgesetzt werden soll, ist der für einen Hersteller von medizinischen Produkten äußerst wichtige Bereich **Projekt-Controlling**. Er sorgt für eine effektive Steuerung der Forschungs- und Entwicklungsprojekte. Neben den Milestones und Aufgaben können auch die betriebswirtschaftliche Auswertung (bezogen auf Daten aus der Finanzbuchhaltung) zu jedem Zeitpunkt genau eingesehen. Dadurch verspricht sich das Unternehmen neben der genauen Kostenkontrolle eine weitere Steigerung der Schlagkraft und einen weiteren erheblichen Zugewinn an Effizienz.