

« Seit wir mit Opacc zusammenarbeiten, spüren wir in allen unseren internen Abläufen eine sichtliche Entlastung. »



Erfolgsgeschichte : Cosanum AG.

Daniel Schefer, Leiter interne Dienste.



Hand in Hand: Verkaufskoordination bei Cosanum

Die Cosanum AG ist ein führender Anbieter von Medizinalprodukten im schweizerischen Gesundheitsmarkt mit einem Qualitätssortiment von mehr als 6000 Artikeln. Die Mitarbeitenden im Aussendienst beraten die Kunden und stellen für sie individuelle, bedürfnisorientierte Lösungskonzepte zusammen. Über das webbasierte CRM-System greifen sie auf Kunden- und Produktinformationen zu. Die durchgängige Lösung ermöglicht ein reibungsloses Zusammenspiel zwischen dem Aussendienst, dem Kundendienst und dem Produkt-Management. Und dank der konsequent umgesetzten serviceorientierten Architektur ist die Lösung zukunftsfähig da flexibel und erweiterbar – ein entscheidender Punkt für die innovative Firma.

Der Aussendienst als Berater

Als Handelsunternehmen im Gesundheitswesen steht die Cosanum im Spannungsfeld zwischen Konzentration der Kunden und Kostendruck in den Beschaffungsprozessen. Sie steht für partnerschaftliches Denken mit nachhaltigem Nutzen für alle Beteiligten. In enger Zusammenarbeit mit den Lieferanten

und den Kunden passt die Cosanum ihr Sortiment immer wieder den aktuellen Bedürfnissen an. Dank dieser Flexibilität und der umfassenden Produktpalette ist das Unternehmen in der Lage, den Bedarf der Kunden weitestgehend aus einer Hand abzudecken. Sie stiftet dem Kunden einen Mehrwert durch effiziente Einkaufsprozesse und kann

sich nachhaltig in der Wertschöpfungskette zwischen Hersteller und Kunden platzieren. Die Aussendienstmitarbeiter nehmen die Rolle von Beratern wahr, die mit den Kunden die aktuelle Einkaufssituation analysieren und innovative Gesamtkonzepte entwickeln.

«Für eine nutzenstiftende Kundenberatung benötigt der Cosanum Aussendienst umfassende Informationen zur Entwicklung der Kundenbeziehung und zu den Produkten.»

Gemeinsam stark für den Kunden

Der gesamte Beratungsprozess und die abteilungsübergreifende Koordination wird über das WebCRM von Cosanum gesteuert. Zur Vorbereitung der Kundenbesuche greift der Aussendienst über eine mobile Internetverbindung auf das WebCRM zu und informiert sich über die Entwicklung der Kundenbeziehung sowie das aktuelle Produktsortiment. Hand in Hand mit dem Kundendienst und dem Produktmanagement versorgt der Aussendienst den Kunden nach dem Besuch mit den relevanten Informationen und sorgt für eine reibungslose Auftragsabwicklung. Zu diesem Zweck kann er direkt im WebCRM unmittelbar im Anschluss an das Kundengespräch Aufträge an den Kundendienst und das Produktmanagement vergeben. Das WebCRM verwen-



Für Sie unterwegs

Ausgangslage und Ziel

Die Aussendienstmitarbeiter der Cosanum nehmen die Rolle von Beratern wahr. Um ein ganzheitliches Lösungskonzept zu erstellen, benötigen sie aktuelle und umfassende Informationen zur Entwicklung der Kundenbeziehung und dem Produkt.

Lösung

Das WebCRM unterstützt den gesamten Beratungsprozess, indem es den Aussendienst über die Kundenbeziehung und das aktuelle Produktsortiment informiert und die Zusammenarbeit zwischen Aussendienst, Kundendienst koordiniert.

Nutzen

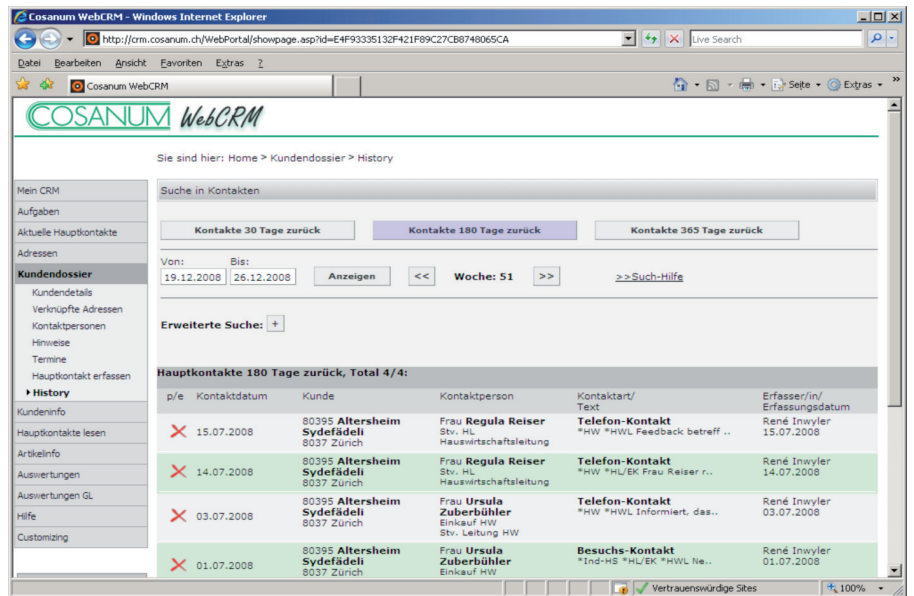
Mit dem WebCRM verfügen alle Mitarbeitenden über eine identische Informationsbasis auf dem Fundament einer gemeinsamen Anwendungsplattform. Dadurch werden die Kunden besser und schneller betreut.

det die Dienste des OpaccOne BackOffice. Es gibt keine redundanten Daten und die Synchronisation entfällt. Somit stehen dem Kundendienst, dem Produktmanagement, die am Hauptsitz beschäftigt sind und den Aussendienst-Usern stets die gleichen Informationen zu Kunden, Artikeln und Aufträgen zur Verfügung. Dank dem aussergewöhnlich hohen Integrationsgrad der Lösung kann der Aussendienst neben den Daten auch auf sämtliche Funktionen der Lösung zugreifen. So kann er beispielsweise wählen, ob er Informationen in der Kunden- oder Produktsicht darstellen lassen möchte.

«Über das WebCRM greift der Aussendienst auf Daten und Funktionen der OpaccOne BackOffice Lösung zu.»

Direkte Informationsflüsse

Alle in die Kundenbetreuung involvierten Personen profitieren von der durchgängigen, gemeinsamen und konsistenten Informationsbasis. Der Aussendienstmitarbeiter hat eine aktuelle Sicht auf die Kundenbeziehung und durch die Integration mit dem ERP-System auch auf das aktuelle Produktsortiment (Verfügbarkeit, individuelle Konditionen des Kunden). Weil er sich die Informationen selber besorgen kann, wird der Kundendienst entlastet, der sich dadurch seiner Kernaufgabe widmen kann. Informationsasymmetrien werden reduziert und Informationsflüsse beschleunigt. Der Aussendienst ist



Das WebCRM im Einsatz

informierter und kann seine Beratungsaufgabe optimal wahrnehmen, weil er die individuelle Situation jedes Kunden kennt. Der Kunde fühlt sich dadurch wahr- und ernst genommen und die Cosanum kann nachhaltige Partnerschaften mit ihren Kunden aufbauen. Die Darstellungsmöglichkeiten des WebCRM können auf die Bedürfnisse der Mitarbeiter angepasst werden. Alle greifen mittels Webservices vom WebCRM auf die Daten und die Logik des produktiven Systems zu. Die serviceorientierte Lösung unterstützt die Durchgängigkeit der Geschäftsprozesse trotz verschiedener Applikationen. Sie vereinfacht die Integrationsfähigkeit mit Umssystemen, beispielsweise der Finanzbuchhaltung, was die Flexibilität der Cosanum stark erhöht. Sie kann mit vernünftigen Aufwand neue Drittkomponenten einfüh-

ren und bei einzelnen Applikationen Release-Updates durchführen, ohne dass die Schnittstellen jedes Mal neu aufgesetzt werden müssen. Dank der konsequent umgesetzten serviceorientierten Architektur ist die Lösung also zukunftsfähig weil flexibel und erweiterbar – ein entscheidender Punkt für die innovative Firma.

«Durch die aktuelle Sicht auf die Entwicklung der Kundenbeziehung und das aktuelle Produktsortiment kann der Aussendienst seine Beraterrolle vollumfänglich wahrnehmen.»

Informationen über Cosanum AG

Führender Anbieter von Medizinalprodukten im schweizerischen Gesundheitsmarkt.
 90 Mitarbeitende / 45 Opacc Users
 Rütistrasse 14, 8952 Schlieren
 info@cosanum.ch
 +41 43 433 66 66

Fachbeiträge

Erfahren Sie, warum die Cosanum von der serviceorientierten Architektur der Lösung profitiert und was sich hinter diesem Fachbegriff verbirgt >. Und welche verschiedenen Ausprägungen es bei der Integration eines CRM mit einem ERP-System gibt und welche Ausprägung die richtige für Ihr Unternehmen ist >.
 > **Fachbeitrag: Serviceorientierte Architektur**
 > **Fachbeitrag: Integrationsgrad**



Erstellt wurde diese Erfolgsgeschichte von sieber&partners.

sieber&partners ist der unabhängige Anbieter methodischer, kundenspezifischer Marktforschung und Beratung für die Schweizer ICT Branche. Das aus anerkannten Persönlichkeiten bestehende Kernteam ist gezielt mit Fachspezialisten vernetzt und deckt die Geschäftsfelder ICT Investment und Market Intelligence ab.

welcome@opacc.ch
www.opacc.ch

Schweiz

Opacc
Industriestrasse 13
CH-6010 Kriens
Telefon ++41 41 349 51 00
Telefax ++41 41 349 51 05

Deutschland

Opacc
Am Steinacher Kreuz 22
D-90427 Nürnberg
Telefon ++49 911 307 350
Telefax ++49 911 307 352

Opacc

Mit einer ganzheitlichen und langfristigen Optik integriert und automatisiert Opacc kunden- und wertschöpfungs-bezogenen Prozesse in mittelständischen Unternehmen. Dabei geht es immer um Verkauf, Warenwirtschaft/Einkauf, Service/Kundendienst, Finanz/Personal, CRM, E-Commerce und ähnliche Anwendungen. Bei Opacc profitieren die Kunden von einer vollständigen Service-Palette für alle IT-Belange. Dazu gehören Software, Hardware ebenso wie Beratung und Hosting. Zu den Kunden von Opacc gehören kleine und mittlere Unternehmen aus den Bereichen Handel, Assembling und Service/Dienstleistung. Mit 80 Mitarbeitenden und 400 Kunden zählt Opacc in der Schweiz zu den führenden Anbietern von IT-Lösungen für die Business Automation.

OpaccOne®

OpaccOne ist die Standard Software-Familie für Geschäftabwicklung, E-Commerce und Mobile Commerce in Einem. Innerhalb des Standardumfangs von OpaccOne werden die branchenspezifischen Anforderungen des Textil-/Sportartikel-Grosshandels vollständig und integral abgedeckt. Dies gilt für die BackOffice und Front-Office Anwendungen gleichermaßen. OpaccOne kombiniert so erstmals die Vorteile einer Standardlösung mit den Vorteilen einer Branchenlösung.