

# Image als besonders flexibles CRM bestätigt

**Dank einer Palette aufeinander abgestimmter Komponenten ist die Bülacher Wiegand AG Marktleader in der Schweiz für Medikationseinrichtungen in Spitälern. Um die Marktstellung im Ausland zu forcieren, wurden verschiedene Massnahmen definiert. Für ihre Umsetzung wurde eine CRM-Komplettlösung auf der Basis von Microsoft Dynamics CRM implementiert.**

Seit Jahren ist Wiegand in der Schweiz und anderen Ländern mit Medikamenten-Verteil- und Lagersystemen (MediLine, FlexLine, CompactLine u.a.) auf dem Markt. Das Ziel: Die Medikation in Spitälern und Heimen sicher zu gestalten. Mit einer korrekten Medikation lassen sich Aufenthalte in Spitälern und Rekonvaleszenzzeiten verkürzen und Kosten einsparen. Engineering, Verkauf und Endmontage der System-Produkte finden in Bülach statt. Halbfabrikate werden zugekauft.

Ab Mitte 2009 wurde Microsoft Dynamics CRM eingeführt. Ausschlaggebend für den Entscheid gegen eine Open Source-Lösung war, dass mit Outlook und den Office Produkten bereits eine Microsoft-Plattform im Einsatz stand, so dass eine gute Integration auf dieser Seite sichergestellt war, begründet Markus Wiegand, Geschäftsführer des Unternehmens, den Entscheid. Als Workflow-Instrument soll das CRM alle Prozesse überwachen und beschleunigen, die ergänzend zum ERP mit elektronischer Unterstützung optimiert werden können. Das bestehende ERP wurde mit dem CRM integriert, wobei letzteres beim Datenabgleich die Lead-Funktion übernommen hat. Kontakt- und Firmendaten werden direkt ausgetauscht, Auswertungen über einzelne Firmen vom CRM aus über einen Internet-Link aus dem ERP abgerufen. Kontakte von (noch) nicht aktiven Kunden werden erst im CRM erfasst, ohne bereits mit dem ERP-System synchronisiert zu werden. Dies geschieht erst bei Bedarf – und dann per Maus-Klick.

**«Cybersystems hat mir einen hoch professionellen Eindruck hinterlassen. Indem es selber Add-ons entwickelt, beweist es, dass es etwas von der Materie versteht. Das schafft Vertrauen.»**

*Markus Wiegand, Gründer und CEO Wiegand AG*

Das Ziel der CRM-Einführung war die Verstärkung von Marketing und Kommunikation. Das CRM-System soll vor allem den Export unterstützen, um mit geringem Aufwand im Ausland kompetitiver aufzutreten. «Gestützt auf das CRM werden wir die Kommunikation mit unseren Vertriebspartnern im Ausland optimieren und ihnen bedarfsorientiert mit Informationen und Argumenten bei ihrer Marktbearbeitung helfen», erläutert Wiegand Schritt. «Marketing und Kommunikation werden zentral geplant, Verkauf und Beratung lokal umgesetzt». 6'000 Kunden und 22'000 Kontakte wurden über die auf der Cybersystems ERP Integration

**WIEGAND**<sup>®</sup>  
**+** Medication Safety

Plattform basierende Schnittstelle vom ERP übernommen. «Es gibt Interessengruppen im Markt, die wir zielgenau erreichen möchten», erklärt der CEO. Das CRM-System ist Voraussetzung, dieses Ziel im In- wie auch im Ausland zu erreichen.

Das Bülacher Unternehmen ist nach dem Qualitätsmanagementsystem ISO 9001:2008 zertifiziert. Auch in diesem Zusammenhang trägt das CRM-System dazu bei, den daraus resultierenden Anforderungen zu genügen. So wird die Kommunikation mit Lieferanten und Vertriebspartnern via CRM gesteuert, und die Erfüllung der vereinbarten Qualitätsstandards überwacht.

Über alles betrachtet, kommt das CRM-System bei Wiegand in ganz unterschiedlichen Anwendungen zum Zug und unterstreicht damit seinen Ruf der ausgeprägten Flexibilität. Es sei problemlos möglich, neue Entitäten oder Attribute anzulegen oder Funktionalitäten zu ergänzen, welche die internen Abläufe ergänzen, erläutert Wiegand. Das CRM- sei die ideale Ergänzung zum ERP-System. Die Akzeptanz der Anwender ist dabei sehr gut. Zwar stellte die Einführung für alle Betroffenen eine gewisse Zusatzbelastung dar, doch weil das System- bereits nach wenigen Schultage produktiv genutzt werden konnte, wurden gewisse Vorteile sofort erkannt. Die Einführung des CRM konnte Ende Oktober abgeschlossen werden. Durch seine Flexibilität konnten auch im Betrieb noch viele Verfeinerungen des Konzeptes vorgenommen werden, so dass inzwischen die Steuerung aller Inlandaufträge darüber abgewickelt werden. Wiegand, früher selber Informatiker, unterstützte als CEO die Einführung auf Seiten seines Unternehmens persönlich und unterstrich damit die Bedeutung des Projekts. Gleichzeitig fungierte er als Schnittstelle zu Cybersystems und sorgte so für kurze Entscheidungswege. Rückblickend kommentiert Wiegand das Projekt und seine Abwicklung wie folgt. «Cybersystems hat mir einen hoch professionellen Eindruck hinterlassen. Ein Unternehmen, das Add-ons entwickelt, beweist, dass es etwas von der Materie versteht. Und wenn CEO, Urs Graf, sich selbst als Projektleiter engagiert und die Entwicklung vom Senior-Level und nicht aus der Programmierer-Warte führt, schafft das Vertrauen. Wir sind – nach vorgängig anderen Erfahrungen – mit dieser Kooperation und ihrem Resultat sehr zufrieden.»

Als zertifizierter Microsoft Gold Partner mit den Kompetenzen Dynamics und ISV liefert Cybersystems ihren Kunden integrierte Lösungen für Kundenmanagement auf der Basis der Plattform Microsoft Dynamics CRM. Die erfolgreichen Projekte basieren auf kombinierter Business-, Prozess- und Technologiekompetenz. Seit 11 Jahren ist das Unternehmen auf dem Markt und beschäftigt Mitarbeiter an den Standorten Zürich, Köln und Bangalore. Das ganzheitliche Dienstleistungsportfolio umfasst Beratung, Customizing, Integration, AddOns, Wartung, Betrieb, Schulung und Support.

Der Fokus liegt auf den Branchen Finanz, Versicherung, Handel, Produktion, Consulting, IT, Bildung sowie öffentliche Institutionen und Verbände. Kunden von Cybersystems haben die Wahl zwischen Kaufmodell installiert auf der Kundeninfrastruktur und dem SaaS/Mietmodell gehostet im Schweizer Rechenzentrum.

 **Microsoft Dynamics** CRM