

## SAP Business All-in-One CRM für DMG

# In 50 Tagen zur SAP CRM-Lösung für den Vertrieb von Dentalprodukten



**Die DMG steuert den Vertrieb ihrer Dentalprodukte über die Mittelstandslösung SAP Business All-in-One CRM. Die INFO AG implementiert das global nutzbare System für das Management von Kundenbeziehungen in nur 50 Tagen.**

### **Karies ohne Bohren – eine Revolution sucht ihren Markt**

Kariesbehandlung ohne Bohren, ohne Schmerzen und nahezu ohne Verlust der Zahnschicht – mit „Icon“ bringt die Hamburger DMG Chemisch Pharmazeutische Fabrik GmbH eine revolutionäre Innovation auf den Markt. Für die DMG-Außendienstmannschaft bedeutet Icon ein riesiges Potenzial an Neugeschäft. Allein im deutschsprachigen Raum gehören rund 60.000 Zahnärzte zu den Abnehmern. Mit Seminaren und Verkaufspräsentationen in Praxen und Kliniken wird das Produkt auf breiter Fläche eingeführt.

### **Notebook und mobiles Extranet ersetzt Papier und Stift**

Jahr für Jahr erfassen mehrere Dutzend DMG-Außendienstler zehntausende Kundenkontakte, aus denen tausende Bestellungen hervorgehen. Für die Vorbereitung der Besuchstermine benötigt der Außendienst aktuelle Kontaktinformationen zu Praxisprofil, Kon-

takt- und Bestellhistorie. Das alte Vertriebsinformationssystem konnte diese Anforderung nur unzureichend unterstützen: Besuchstermine, Verkaufsgespräche und Bestellungen wurden handschriftlich in einem Formular erfasst und per Fax oder Brief an den Innendienst geschickt. Die Mitarbeiter im Innendienst übertrugen die Bestelldaten zeitaufwändig in eine Microsoft Access-Datenbank. Reine Kontaktinformationen wurden selten erfasst. Die Informationen waren daher unvollständig und nicht aktuell genug. Und ein Online-Zugriff von unterwegs war gar nicht möglich.

Eine Zwischenlösung auf Basis von Microsoft SQL Server ermöglichte zwar den Webzugriff, doch rasch kamen weitere Anforderungen aus den Fachabteilungen hinzu. Es war offensichtlich, dass ein Ausbau der Lösung in kürzester Zeit eine proprietäre Individual-Software hervorbringen würde, deren Entwicklungs-, Wartungs- und Supportkosten über die Nutzungszeit exponentiell steigen würde.

Um die Cost of Ownership niedrig zu halten, ohne auf aktuelle Upgrades verzichten zu müssen, empfahl die INFO AG der DMG den Einsatz von SAP CRM.

### **Vertriebsinformationen in Echtzeit – von jedem Ort der Welt**

Wann und was hat der Kunde zuletzt bestellt? Hat er kürzlich bei der Hotline angerufen? Dank SAP CRM

sind die DMG-Außendienstler heute unmittelbar vor ihrem Besuch rundum über alle Kundenaktivitäten informiert. Per Notebook, UMTS-Karte und Extranet können sie in Echtzeit von jedem Ort der Welt auf das Vertriebsinformationsportal zugreifen. Noch während des Gesprächs werden Bestellungen per Notebook in SAP CRM erfasst und umgehend vom Innendienst bearbeitet. Per Fax oder E-Mail schickt das System dem Kunden automatisch eine Auftragsbestätigung zu. Der Vertriebsinnendienst prüft die Bestellung und leitet sie über SAP CRM an das ausliefernde Depot weiter. Mit einem Klick kann der Vertriebsleiter die Verkaufszahlen des Tages checken.

*„SAP Business All-in-One CRM wächst mit dem Unternehmen, ist nahtlos in SAP ERP integrierbar und wird durch Zusatzmodule und Weiterentwicklungen immer leistungsfähiger, ohne dass die Kosten explodieren. Das günstige Lizenzmodell sichert über Jahre*

*überschaubare Lizenz- und Wartungskosten. In nur 50 Tagen, verteilt auf 4 Monate, wurde das Projekt von der INFO AG erfolgreich umgesetzt.“*

*Martin Hüsgen, Leiter EDV*

#### **Über DMG**

Seit über 40 Jahren unterstützt die DMG Zahnärzte mit hochwertigen Dentalmaterialien für präzise Abformungen und zuverlässige temporäre und permanente Versorgung. Zahnärzte und Labors in über 80 Ländern der Welt vertrauen auf die Qualität von DMG Markenprodukten wie Icon, Luxatemp, LuxaCore oder Honigum.

#### **Auf einen Blick - Das Projekt**

- Einführung von SAP Business All-in-One CRM – eine Lösung für den Mittelstand
- 4 Monate Projektlaufzeit
- 50 Tage Projektaufwand inklusive Installation