

# Länderübergreifendes Kundenmanagement

## Microsoft Dynamics CRM 4.0 unterstützt internationale Expansion von Biomedica.

**B**iomedica Medizinprodukte ist tätig im Bereich der Human- und Veterinärmedizin, Orthopädie, Intensivmedizin, Kardiologie, Life Science und Herzchirurgie. Die in Wien gegründete Gruppe ist mittlerweile in 13 verschiedenen Ländern vertreten. Bisher wurde in den einzelnen Ländern Niederlassungen auf unterschiedliche Datenbanksysteme gesetzt. Damit war eine einheitliche Registrierung und Verwaltung der Kunden und Lieferanten nicht möglich. Da die internationale Expansion immer rascher voranschreitet, wurde ein CRM-System benötigt, welches mit allen Sprachen der Niederlassungen kompatibel ist und einfach und schnell implementiert werden kann. Die Wahl fiel auf Microsoft Dynamics CRM 4.0, das vom Wiener Microsoft Gold Certified-Partner und CRM-Spezialisten k.section business solutions implementiert

wurde. Microsoft Dynamics CRM 4.0 unterstützt standardmäßig mehrere Sprachen. Dadurch ist es möglich, die einzelnen Arbeitsschritte und den Schriftverkehr aller Mitarbeiter auch international zu dokumentieren und darauf bei Bedarf sofort zurückzugreifen. „Uns ist es wichtig, alle Vorgänge zu dokumentieren und im Sinne unserer Kunden zentral zu verwalten. So kann jeder Mitarbeiter die getroffenen Vereinbarungen nachlesen und länder- und personenunabhängig darauf reagieren“, sagt Hans Dokulil, Exportleiter der Biomedica-Gruppe.

„Microsoft Dynamics CRM 4.0 ermöglicht es, Daten unabhängig von der Eingabesprache zu lesen und auszuwerten“, erklärt Mark Kaslatner, Geschäftsführer von k.section business solutions. Die neue Software übersetzt alle relevanten Inhalte automatisch. Lediglich per-

sönliche Anmerkungen in speziell dafür vorgesehenen Textfeldern bleiben in der Landessprache erhalten. Der User legt selbst fest, in welcher Sprache die Software die Daten anzeigen soll und kann diese auch bei jeder Laufzeit selbstständig wechseln. Eine Besonderheit stellt die Implementierung dar, da die Software in eine Citrix-Umgebung eingebettet wurde. Damit werden alle Clientdaten am Server zentral verwaltet und gespeichert.

Durch die Verknüpfung der Datenbank mit Microsoft Outlook ist es nun auch möglich, andere Arbeitsschritte miteinander zu verbinden. So können personalisierte Offerte leicht vorkonfiguriert, Serienbriefe standardmäßig versandt oder Besuchsberichte ohne Mühen erstellt werden. Ein weiterer Vorteil sind die Auswertungsmöglichkeiten der Adressdaten und der bestehenden Kundenkontakte, die mit dem neuen System



**Mark Kaslatner,**  
k.section:

**„Vorteile ergaben sich auch in der Schulung der Mitarbeiter, da diese mit der Microsoft-Oberfläche bereits vertraut waren“**

ausgeschöpft werden können. So kann eine Analyse der bereits durchgeführten Kundenkommunikation für das Marketing genutzt werden.

Mittlerweile wird die neue Software in drei Ländern eingesetzt und im Laufe der nächsten zwei Jahre schrittweise in allen Niederlassungen eingeführt. ■

k.section  
business solutions  
www.ksection.com

## Kooperation shm und Telekom Austria

### Kombinierte E-Health-Expertise

Telekom Austria und sana health management (shm), prozess- und projektorientierter Gesamtanbieter von Dienstleistungen für ein modernes Gesundheitswesen, gehen seit kurzem bei der Marktentwicklung gemeinsame Wege. Auf Basis des Expertenwissens im Bereich E-Health werden die beiden Unternehmen in Zukunft gemeinsam nutzerorientierte Lösungen für den gesamten Gesundheitsmarkt entwickeln. Im Fokus steht die Unterstützung von gesundheitsbewussten Menschen aller Generationen bei der aktiven

Gestaltung ihrer Gesundheit sowie von Gesundheits- und Pflegeeinrichtungen bei der Versorgung ihrer Patienten mit leicht bedienbaren Technologien. Telekom Austria hat zu diesem Zweck eine eigene Abteilung „Public Sector & Health“ geschaffen.

„Moderne Technologien können den Gesundheitssektor wesentlich unterstützen. E-Health Anwendungen stecken aber nach wie vor in den Kinderschuhen. Die enge Kooperation mit sana health management markiert den nächsten logischen Schritt unserer Marktpositionierung

im Gesundheits- und Pflege-sektor“, so Hannes Ametsreiter, Generaldirektor Telekom Austria Group.

„Auch für shm bedeutet die Zusammenarbeit einen weiteren Meilenstein in der sechsjährigen Unternehmensgeschichte“, schlägt Wolfgang Modritz, geschäftsführender Gesellschafter bei sana health management, in dieselbe Kerbe. shm ist europaweit tätiger Generalist für Gesundheitsportfoli. Als interdisziplinär aufgestellter Consultant und Projektentwickler ist das Unternehmen mit Hauptsitz in Klagenfurt im

medizinisch-klinischen Umfeld, im Pflegebereich und in der Verwaltung von Gesundheitsdienstleistungen tätig. ■

sana health management  
www.shm.co.at  
Telekom Austria  
www.telekom.at