



Condor MedTec GmbH

Beratung und Unterstützung bei der CRM-Auswahl



Herausforderungen beim Kunden

- // Die digitale Abbildung von Kundeninformationen und die automatisierte Vor- und Nachbereitung von Kundenbesuchen war nicht immer gewährleistet
- // Aufgabenbearbeitung und Kommunikation zwischen Vertriebsinnen- und -außendienst wurde erschwert durch viele manuelle Arbeitsschritte und Medienbrüche
- // Nachhalten und Ausleiten unterschiedlicher Vorgänge aus dem Besuchsbericht sorgte für zeitintensive Prozessabwicklungen



Ziel des Projektes

- // Ziel des Projektes war es, durch die Auswahl und Einführung eines CRM-Systems eine einheitliche digitale Abbildung der Vertriebsprozesse in die bestehende IT-Landschaft zu gewährleisten



CONDOR[®] MedTec
EXPAND YOUR POSSIBILITIES



Fakten zum Kunden

- // Weltweit führender OP-Gerätehersteller und deutscher Marktführer
- // Kompletthanbieter im Bereich Wund-Spreizer-Systeme und orthopädische Patientenlagerungszubehöre
- // Firmensitz in Salzkotten, OWL
- // Gegründet 1997

Mit Unterstützung der myconsult GmbH konnten wir zielführend einen auf unsere Anforderungen zugeschnittenen CRM-Anbieter auswählen und eine profunde Basis für das folgende Implementierungsprojekt erzielen.

Ira Fecke-Schulte
Geschäftsführerin // Condor MedTec GmbH



Projektlaufzeit: 07/2022 – 02/2023



Leistungsumfang

Um eine fachliche Grundlage für Lastenhefterstellung und CRM-Auswahl zu erarbeiten, wurden bestehende Vertriebsdokumente intensiv analysiert. Daraufhin wurden Soll-Prozesse erarbeitet, die zukünftig digital mittels CRM-Software abgebildet werden sollen. Mit Hilfe von „Prozesswerkstätten“ wurden bestehende Prozesse analysiert und Anforderungen erhoben. Anschließend erfolgte die Prozess-Dokumentation in Signavio sowie die Konsolidierung der Anforderungen als „User Stories“. Beides bildete die elementare Grundlage für die Erstellung des Lastenhefts. Diese erfolgte in enger Abstimmung mit dem Auftraggeber. So konnte sichergestellt werden, dass die Vollständigkeit, Widerspruchsfreiheit, Plausibilität und Konsistenz des Lastenhefts gewährleistet ist. Das finale Lastenheft wurde im Anschluss an potenzielle Anbieter versendet. Auf Basis detaillierter Rückmeldungen wurden mögliche Lösungsanbieter ausgewählt, die sich in Anbieterpräsentationen vorstellen durften. Hier wurden dann die angebotenen Systeme mittels Livedemos auf den Erfüllungsgrad der Anforderungen und Prozesse geprüft. Das Zusammenspiel von Systemfunktionalitäten und kaufmännischer Bedingungen bildete die Grundlage für die finale Auswahl eines CRM-Anbieters.



Schwerpunktaufgaben im Projekt

- // Kontinuierliches Projektcontrolling
- // Ist-Analyse, Erarbeitung und Dokumentation von Soll-Prozessen
- // Systematisierung der Anforderungen
- // Erstellung eines Lastenhefts
- // Vor-/Nachbereitung und Durchführung von Anbieterpräsentationen
- // Durchführung der Auswahlen



Vorteile für den Kunden

- // Übersicht über aktuelle Vertriebsprozesse und Offenlegung von Optimierungspotenzialen
- // Konsolidierung notwendiger Anforderungen in einem Lastenheft
- // Überblick über Lösungsanbieter im CRM-Kontext; wertvolle System-Einblicke auf Basis durchgeführter Produktvorstellungen
- // Finale Auswahl der CRM-Software
- // Basislegung für technische und organisatorische Implementierung der Software



Die zeitaufwendigen Tätigkeiten im Rahmen der Lastenhefterstellung und Anbieterauswahl wurden uns von der myconsult GmbH vollständig abgenommen. Dadurch wurde das Projekt in kurzer Zeit umgesetzt und wir hatten die Möglichkeit, uns auf unsere täglichen Aufgaben zu fokussieren.

Ira Fecke-Schulte // Geschäftsführerin // Condor MedTec GmbH

