

core



«Die Zusammenarbeit mit Coresystems bei unserer Coresuite & SAP Field Service Management Integration mit SAP Business One war von Anfang bis Ende eine grossartige Erfahrung. Sie haben während des gesamten Projekts eng mit uns zusammengearbeitet und sichergestellt, dass alle unsere Anforderungen erfüllt wurden. Unsere Aussendienstmitarbeiter sind nun in der Lage, ihre Aktivitäten nahtlos zu verfolgen und einfach mit dem Team im Büro zu kommunizieren.»

Mark Fleming,
Geschäftsführer

Case Study

Schnellste und höchste Kundenzufriedenheit.

Ausgangssituation

Fleming Medical ist ein globales Unternehmen in irischem Familienbesitz, das sich der Zusammenarbeit mit Fachleuten aus dem Gesundheitswesen und der Pharmazie verschrieben hat, um ein komplettes Sortiment an zertifizierten Qualitäts-Medizinprodukten, Verbrauchsmaterialien für die Gesundheitspflege und apothekenexklusiven OTC-Produkten unter den Marken Medicare und Physiologic anzubieten. Die Vertriebsmitarbeiter besuchen häufig Apotheken und Einrichtungen des Gesundheitswesens, um den Kunden neue Produkte und Medizintechnik vorzustellen. Sie arbeiten auch daran, kontinuierlich eine positive Kundenbeziehung aufrechtzuerhalten und die Anforderungen des Kunden zu verstehen, was den umfangreichen Einsatz von CRM-, Aussendienst- und Aussendienstsoftware beinhaltet. Auf dem Markt gab es bisher keine Software mit einer Mischung aus diesen Funktionalitäten.

Die auf dem Markt verfügbare Software war nicht geeignet für die Geschäftsanforderungen von Fleming Medical

Die Entwicklung eines kundenspezifischen Systems war für Fleming Medical keine Option, da kundenspezifische Systeme die Fähigkeit einschränken, auf die neueste Version von ERP und anderen integrierten Systemen aufzurüsten. Sie haben sich verschiedene Aussendienstanwendungen angesehen, aber keine davon war vollständig in SAP Business One integriert und verfügte über keine CRM-Funktionalität, die für SAP B1 entwickelt wurde. Ausserdem hatten die verfügbaren Systeme entweder keine Offline-Funktionalität oder es fehlte eine Echtzeit-Integration.

Fleming Medical

Fleming Medical ist ein führendes Unternehmen für medizinischen Bedarf mit Sitz in Limerick, Irland, und einem Kundestamm, der sich über Irland, Grossbritannien und eine Vielzahl von Ländern weltweit erstreckt. Die Lieferung marktführender Apothekenmarken in den Bereichen Heimdiagnostik, Erste Hilfe, Sporttherapie und erweiterte Wundversorgung ist seit über 35 Jahren unser Schwerpunkt. Wir entwickeln, produzieren und liefern diese apothekenexklusiven Produkte unter unseren Marken Medicare, Lifesense und Physiologic.

Wir bei Fleming Medical haben erkannt, dass es in einem immer anspruchsvolleren und geschäftigeren Gesundheitssystem nicht mehr ausreicht, einfach nur medizinischen Bedarf, Geräte und Verbrauchsmaterialien zu verkaufen. Wir bemühen uns aktiv darum, kosteneffiziente Kombinationen aus wertschöpfendem Service, massgeschneiderten Lösungen und hochinnovativen und fortschrittlichen Produkten anzubieten.

Wir setzen uns dafür ein, Patienten und Ärzte durch innovative medizinische Technologien und diagnostische Informationen zu unterstützen, die bessere Patientenergebnisse bei akuten und chronischen Erkrankungen ermöglichen.



core



Lösung

“Die von Coresystems implementierte SAP Field Service Management-Software war für unsere CRM-/Vertriebs- und Service-Anforderungen perfekt geeignet und vollständig in SAP integriert, so dass Daten und Transaktionen von unserem Vertriebs- und Serviceteam problemlos in unser ERP-System übertragen werden konnten.” Erklärt Mark Fleming, Geschäftsführer von Fleming Medical. “Unsere Aussendienstmitarbeiter nutzen die Module Kundenaufträge, Angebote, Opportunity und CRM ausgiebig. Diese Transaktionen werden in unserem ERP-System in Echtzeit empfangen. Damit kann unser Vertriebsteam im Innendienst diese umgehend bearbeiten und das beste Kundenerlebnis bieten. “

Implementierung

Für Fleming Medical war SAP Field Service Management einfach zu handhaben und die Berater von Coresystems waren während des gesamten Prozesses sachkundig und unterstützend. Der Implementierungs- und Schulungsprozess war sehr intuitiv und klar, was die Akzeptanz der Software sehr einfach machte.

Ergebnis

Obwohl SAP FSM als Service-Applikation bezeichnet wird, nutzen die Aussendienstmitarbeiter diese Anwendung als Vertriebsapplikation. Sie steigert die Effizienz der Vertriebsmitarbeiter und strafft den Bestellprozess zusammen mit einem einfach zu verwaltenden CRM.

Lösungen im Einsatz



SAP Field Service Management



SAP Business One



Coresuite

Adresse & Kontakt

Mark Fleming
Geschäftsführer
Email: info@flemingmedical.ie

Fleming Medical Ltd
Corcanree Business Park, Dock Road,
Limerick, Ireland, V94 K6W4.

www.flemingmedical.ie

Über Coresystems AG

Die Coresystems AG mit Hauptsitz in Zürich, Schweiz, entwickelt innovative Apps und Cloud-Lösungen, die Unternehmen helfen, ihre Geschäftsprozesse und ihren Kundenservice effizienter zu gestalten. Mithilfe von AI und Machine Learning hebt Coresystems den Field-Service von mittelständischen und grossen Unternehmen auf ein neues Level. Die fortschrittliche Plattform von Coresystems hilft Kunden dabei, Kosten zu sparen und ihre Service-Performance und Betriebsabläufe zu verbessern, indem sie die Ursachen von Problemen identifizieren, bevor ein Servicetechniker vor Ort beim Kunden eintrifft.

www.coresystems.ch