



ABZ Abrechnungs- und Beratungsgesellschaft für Zahnärzte eG, München Verbessert die Kundenbeziehungen in Vertrieb und Marketing: it.compact CRM

»Wir möchten insbesondere die sehr gute Zusammenarbeit mit der itelligence AG betonen. Im Projekt hat das itelligence-Team durch seinen kundenfreundlichen Umgang, durch das Eingehen auf unsere Wünsche und durch die Bereitschaft, ständig ansprechbar zu sein, überzeugt. itelligence hat unseren Wissensstand erfolgreich gehoben. Wir wurden „abgeholt“ und in den Schulungen sind unsere Produkt- und Prozesskenntnisse verbessert worden.«

Petra Gmeineder, Teilprojektleiterin, ABZ eG

Vor dem Hintergrund der zunehmenden staatlichen Einflussnahme auf die zahnärztlichen Körperschaften wurde die ABZ Abrechnungs- und Beratungsgesellschaft für Zahnärzte eG 1992 mit dem Ziel gegründet, eine Vertretung der Zahnärzteschaft außerhalb der Zwangskörperschaften Kammer und Kassenzahnärztlicher Vereinigung zu schaffen. Und so stellt die Genossenschaft für ihre fast 4.000 Mitglieder ein Instrument zur Selbsthilfe, Selbstverwaltung und Selbstverantwortung der Zahnärzteschaft dar. Seit der Gründung wurde auch das Dienstleis-

tungsspektrum beständig erweitert: Von der betriebswirtschaftlichen Praxisberatung, über die Praxisplanung, das KFO-Honorar-Management, bis zum BuS-Dienst, Seminaren, Buchhaltungs- und Internet-Dienstleistungen reicht der Service. Darüber hinaus bietet ABZ mit dem Partnerunternehmen M+W Dental einen Dentalhandel an. Bereits vor einigen Jahren entschied sich die Genossenschaft, gemeinsam mit der itelligence AG ein integriertes SAP-System einzuführen, um die vielfältigen Prozesse gezielt zu unterstützen.

itelligence

ABZ Abrechnungs- und Beratungsgesellschaft für Zahnärzte eG

Die ABZ wurde 1992 als Dienstleistungszentrum für die Zahnärzteschaft gegründet. Heute agiert die Genossenschaft mit ihren 30 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in vier wesentlichen Leistungsbereichen: Honorarfactoring, Datenverarbeitungsdienstleistung für die Kassenzahnärztliche Vereinigung Bayerns, Dentalwaren-Geschäfte sowie Beratung und Managementleistungen. Auch regionale Zusammenschlüsse der Mitglieder in Form von Zahnarztnetzen werden betreut. Und selbst bei der Aushandlung bzw. Durchführung von Spezialverträgen mit privaten Krankenversicherern oder gesetzlichen Kassen macht sich die Genossenschaft für ihre angeschlossenen Zahnarztpraxen stark. Die ABZ verzeichnet zurzeit knapp 4.000 Mitglieder.



Name:
ABZ Abrechnungs- und
Beratungsgesellschaft
für Zahnärzte eG

Branche:
Dienstleister

Produkte:
Honorarfactoring, Datenver-
arbeitungsdienstleistung,
Dentalwarenhandel,
Beratung und Manage-
mentleistungen

Unternehmensgröße:
30 Mitarbeiter,
davon 10 SAP-User

Umsatz:
40 Mio. Euro (2009)

Stammsitz:
München

Jetzt stand die Erweiterung der Lösung an: Mit dem itelligence Kompaktpaket it.compact CRM 7.0 will ABZ seine Kundenmanagement-Prozesse transparenter gestalten und Kundenbeziehungen weiter verbessern. Schließlich gilt es, mit dem CRM-System mehr als 200.000 Kontakte zu verwalten.

Interne Abläufe verbessern, Transparenz steigern

„Unser Ziel ist es, mit it.compact CRM die internen Abläufe zu modernisieren – insgesamt wollen wir schneller und gezielter auf Kundenbedürfnisse reagieren können“, erklärt Petra Gmeineder. „Zudem möchten wir das Marketing durch Möglichkeiten der Segmentierung und des Kampagnenmanagements effizienter gestalten. Und im Bereich des Vertriebs liegt unser primäres Ziel auf einer vollständigen Abbildung jeglicher Kunden-Interaktion.“

Da bei ABZ noch keinerlei Erfahrungen im Umgang mit einem CRM-System vorlagen, startete das itelligence-Team mit einführenden Workshops, um alle Beteiligten mit den Möglichkeiten des it.compact CRM vertraut zu machen. Denn damit sind durchgängige, kundenbezogene Prozesse über Abteilungsgrenzen hinweg möglich – Marketing und Vertrieb spielen so optimal zusammen und nutzen eine gemeinsame transparente Datenbasis. So sind alle Beteiligten stets richtig informiert.

Dann folgte die Anbindung der SAP CRM-Lösung an das bestehende ERP-System. Dabei berücksichtigte das itelligence-Team die Vertriebsprozesse mit dem Account- und Contact Management, dem Aktivitäten- und dem Opportunity Management. Im Marketingbereich wurde zudem das Kampagnenmanagement und das externe List Management implementiert. Und für das Berichtswesen aus beiden Abteilungen steht das Interactive Reporting zur Verfügung. Darüber hinaus setzte das itelligence-Team individuelle Anforderungen der ABZ um: So wurden u.a. Kontengruppen, das Beziehungsmanagement und die Kreditorenübernahme eingerichtet.

Wissen weiter geben – in umfassenden Schulungen

10 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden bei ABZ mit dem neuen CRM-System arbeiten. Diese wurden von dem itelligence-Team umfassend geschult, so konnte das Projekt bereits nach 35 Tagen beendet werden. „Wir haben mit dieser CRM-Lösung für den Mittelstand ganz wesentliche Ziele erreicht“, so Petra Gmeineder. „Die Kommunikation innerhalb der Bereiche Marketing und Vertrieb hat sich in erheblichem Maß verbessert. Der Vertrieb kann durch die Abbildung von Opportunities nun wesentlich effizienter gesteuert werden. Im Marketing greift die kundengerichtete, persönliche Ansprache durch das Kampagnenmanagement. Insgesamt sind nun alle Informationen an genau den Stellen verfügbar, wo sie gebraucht werden: Das ist eine neue Transparenz innerhalb der Marketing- und Vertriebsprozesse, von der wir wirklich profitieren.“

Facts & Figures

Lösung: Einführung it.compact CRM 7.0

Projektlaufzeit: 7 Monate

Eingesetzte SAP-Module: Account- und Contact Management, Aktivitätenmanagement, Opportunity Management, Kampagnenmanagement, externes List Management, Interactive Reporting, ABZ individuelle Anforderungen (Kontengruppen, Beziehungsmanagement, Kreditorenübernahme, etc.)

Die Vorteile:

- Durchgängige Unterstützung kundenbezogener Prozesse über Abteilungsgrenzen hinweg
- Konsolidierung von Unternehmenswissen durch Verknüpfung sämtlicher Kundendatenquellen
- Gesteigerte Transparenz innerhalb der Marketing- und Vertriebsprozesse
- Verbesserte Steuerungsmöglichkeiten

