

we transform
your business

awisto

Referenzbericht

Ulrich
medical

Innovation trifft **Effizienz**

Die ulrich GmbH & Co. KG, kurz: ulrich medical, entwickelt, produziert und vertreibt Produkte für die Wirbelsäulen Chirurgie und Radiologie. ulrich medical hat mit awisto als neuem Partner Vertriebs- und Serviceprozesse optimiert. Durch Microsoft Dynamics 365 CE und Add-Ons wie VisitPLUS wurden Abläufe digitalisiert, die Transparenz gesteigert und der Kundenservice verbessert.

ulrich medical setzt auf Prozessoptimierung im Service und Vertrieb

Highlights sind digitale Serviceberichte, ein optimiertes Lead-Management, die Power BI-Integration und das CRM-gestützte Reklamationsmanagement. Diese Partnerschaft stärkt die Position von ulrich medical als innovatives Unternehmen in der Medizintechnik.

Herausforderungen

vor **Projektbeginn**

1. Fragmentierte Prozesse

Vertrieb und Service waren durch isolierte Workflows und eine fehlende CRM-ERP-Integration beeinträchtigt. Manuelle Eingriffe führten zu Zeitverlusten, und Kundendaten waren schwer zu verwalten.

2. Fehlende Automatisierung

Serviceberichte und die Besuchsplanung waren aufwendig. Eine zentrale Lösung für Verkaufschancen, Kundenfeedback und Serviceaktivitäten fehlte.

3. Komplexe Anforderungen

Reklamationsprozesse liefen über viele Schnittstellen, was Effizienz und die Einhaltung gesetzlicher Vorgaben erschwerte.



Lösung und **Umsetzung**

ulrich medical setzte auf Microsoft Dynamics 365 CE und die Expertise von awisto, um seine Vertriebs-, Marketing- und Serviceprozesse effizienter zu gestalten.

Mit Dynamics 365 Field Service konnten **Serviceberichte** automatisiert erstellt und via App vor Ort bearbeitet werden. Über eine Schnittstelle wurden Aufträge direkt ins ERP-System übertragen, was die Fakturierung beschleunigte.

Im **Vertrieb und Marketing** verbesserten neue Funktionen wie die Klassifikation von Key Opinion Leaders (KOL) und eine optimierte Preisfindung die Transparenz und Marktausrichtung. Ein überarbeitetes Lead-Management erleichterte die Qualifikation potenzieller Kunden, unterstützt durch Power BI-Dashboards für bessere Einblicke in den Verkaufsprozess.

Das **Add-On** awisto VisitPLUS optimierte die Besuchsplanung und das Berichtswesen im Außendienst, während ein zentrales Reklamationsmanagement im CRM gesetzliche Anforderungen erfüllte und Prozesse vereinfachte.

Aktuelles

Aktuell arbeitet ulrich medical an der Einführung von Dynamics 365 Customer Insights Journeys, um Marketingprozesse zu automatisieren, ein Event-Management-System zu implementieren und Kundenfeedback gezielt auszuwerten.

Fazit

Die Partnerschaft zwischen ulrich medical und awisto führte zu einer nachhaltigen Optimierung der Vertriebs- und Serviceprozesse. Durch innovative Technologien wie Dynamics 365 CE und maßgeschneiderten Lösungen wurden Effizienz und Transparenz verbessert und damit die Kundenzufriedenheit spürbar gesteigert. ulrich medical ist nun bestens aufgestellt, um flexibel auf Marktanforderungen zu reagieren und um seinen Kunden einen erstklassigen Service zu bieten.

Kontakt

awisto business solutions GmbH
Mittlerer Pfad 4
70499 Stuttgart

Telefon [+49 \(711\) 490 534-0](tel:+49(711)490534-0)
E-Mail info@awisto.de

