

Link: <https://www.computerwoche.de/a/neue-mobilitaet-fuer-aussendienstler,2370391>

Stryker Europe

## Neue Mobilität für Außendienstler

Datum: 03.05.2011  
Autor(en):Ima Buxton

**Lange war das Arbeiten von unterwegs mittels mobilem CRM an Akzeptanzproblemen gescheitert. Doch jetzt setzt das Medizintechnikunternehmen Stryker auf High-Tech im Kundenmanagement.**



Der für CRM zuständige Senior Director Global Enterprise Systems Firas Almahamid von Stryker Europe hat sich für CRM On Demand von Oracle entschieden. Das Außendienstteam soll die CRM -Systeme des Medizintechnikkonzerns künftig per Tablet bedienen und von unterwegs auf Kundendaten und Statistiken zugreifen können.

Foto: Michael Klinski

Wenn Firas Almahamid aus dem Fenster seines Büros schaut, blickt er auf einen schmalen Grastepich, an den sich herrschaftliche Wohnhäuser von Montreux anschließen. In der fünften Etage eines modernen Bürohauses aus Glas und Stahl befindet sich das Büro des Verantwortlichen für globale Enterprise-Systeme von Stryker Europe Almahamid. Am anderen Ende des Flurs gibt eine Glasfront den Blick auf die Wasseroberfläche des Genfer Sees frei.

Smart Phones und Tablet-PCs sind aus den meisten Unternehmen nicht mehr wegzudenken. Doch besonders die Entscheider im Mittelstand haben derzeit oft keine Strategie für ihr mobiles Kundenmanagement an der Hand. Das Beispiel des Medizintechnikunternehmens Stryker zeigt, wie der Nutzen von mobilem CRM für einen Konzern sinnvoll eingesetzt werden kann.

**Mehr<sup>2</sup>** dazu in der aktuellen SPOT

Möglich ist dieses unmittelbare Nebeneinander von nah und fern aufgrund der Hanglage - ein Bild, das die Situation von Almahamids Sales-Kollegen bei Stryker Europe treffend widerspiegelt. Als Vertriebsmitarbeiter eines der weltweit führenden Unternehmens für Medizintechnik gehört das Reisen zu ihrem Beruf. Doch sind sie über das mobile CRM-System des Health-Care-Akteurs dem Stammhaus mit all seinen produkt- und kundenrelevanten Informationen denkbar nahe.

## Bald 700 iPads im Außeneinsatz

Das SPOT-CRM-Magazin - jetzt auch als iPad-App



Neue Ausgabe ab Anfang Mai

Eine Produktion der Strategic Marketing Services, IDG Business Media GmbH, München

Die Stryker Corporation mit Sitz im US-amerikanischen Michigan hat im vergangenen Jahr in weltweit 89 Ländern einen Umsatz von 5,2 Milliarden Euro erwirtschaftet. 35 Prozent davon stammen aus Europa, für Stryker der zweitgrößte Markt außerhalb der Vereinigten Staaten. Im Portfolio des Spezialisten für Medizintechnik sind orthopädische und medizintechnische Produkte wie künstliche Gelenke, Wirbelsäulenimplantate, Notfalltransportliegen und Operationsbesteck zu finden.

Weltweit beschäftigt Stryker rund 20.000 Mitarbeiter, davon etwa 700 für den Vertrieb der High-Tech-Produkte in Europa. Der Startschuss für das aktuelle CRM-Projekt fiel im März 2010. "Die Unternehmensleitung hatte zu diesem Zeitpunkt den Bedarf an einer Customer-Relationship-Management-Lösung erkannt", erläutert Firas Almahamid, Senior Director Global Enterprise Systems. "Es war dringend nötig, die bestehende Sales Force Excellence Initiative IT-seitig zu unterstützen." Das übergeordnete Ziel: dem Verkauf weitere und bessere Zahlenübersichten und Berichte zur Planung zur Verfügung stellen zu können. Um innerhalb kurzer Zeit ein CRM-System nutzen zu können, entschied sich das Management von Stryker für eine On-Demand-Lösung.

Nach einer Marktanalyse fiel die Wahl schließlich auf die Software CRM On Demand von Oracle. "Diese **CRM-Lösung**<sup>1</sup> von Oracle erfüllte unseren Analysen zufolge am besten die fachlichen Anforderungen, die unser funktionsübergreifendes Projektteam vorgegeben hatte", erläutert der CRM-Verantwortliche Almahamid die Entscheidung für Oracle. "Das Produkt hatte sich bereits in anderen medizintechnischen Unternehmen bewährt, es ließ sich in unsere Backend-Systeme integrieren und erschien uns ausgesprochen nutzerfreundlich."

### **Keine Akzeptanzprobleme mehr**

Eine browser-basierte Applikation hat den Vorteil, dass die CRM-Version vergleichbar mit einer On-Demand-Software immer auf dem aktuellsten Stand ist und so die Support-Kosten geringer sind. Bei einer nativen Lösung, etwa für iPhone oder BlackBerry, müsste diese auf alle Endgeräte verteilt und entsprechend aktuell gehalten werden. Ralf Korb glaubt, dass sich langfristig der browser-basierte Ansatz durchsetzen werde: "Zwar ist der Bedienungskomfort etwas eingeschränkt, aber es funktioniert auf jedem Gerät." Projektleiter Korb hält es inzwischen für ein Muss der CRM-Anbieter, dass sie mindestens eine Lösung für mobile Endgeräte bereitstellen. Bis auf wenige kleinere Anbieter offerieren auch fast alle Hersteller eine entsprechende Applikation, die mit abgespeckten Funktionalitäten den Informationsfluss zwischen Mitarbeitern im Vertrieb und Service und dem Unternehmen sicherstellen. Einer der drei größten CRM-Anbieter gilt als Pionier. "Oracle ist seit 2001/2002 aktiv und hat damit die längste Erfahrung mit Enterprise-Lösungen im mobilen Bereich", so CRM-Experte Korb. Welche Funktionen und Eingaben angeboten werden, muss jedes Unternehmen nach individueller Analyse des Nutzerverhaltens entscheiden.

Aktuell sind fünf Betriebssysteme auf dem Markt zu finden: Symbian, Android, Windows Mobile, Apples iOS und BlackBerry von Research in Motion (RiM). Damit stehen alle Softwarehersteller vor der Frage, wie sie den Markt am besten treffen. "Sie orientieren sich an der Marktverteilung der Endgeräte", sagt Korb. Laut Gartner verzeichnete Android den höchsten Zuwachs an Endgeräten: Gegenüber 2009 konnte das Betriebssystem 2010 weltweit um 888,8 Prozent zulegen und sich damit Platz zwei im weltweiten Smartphone-Markt sichern. Nokias Symbian konnte die Anzahl seiner Endgeräte zwar insgesamt steigern und den ersten Platz halten, verlor aber fast zehn Prozent Marktanteil. Auch RiM musste Marktanteile abgeben und rutschte trotz 38,2 Prozent mehr verkauften Smartphones auf Platz drei ab. Zu den Gewinnern zählt Apples iOS, das mit 87,2 Prozent Zuwachs bei den Endgeräten 4 5 dynamischer wuchs als RiM und bei den Marktanteilen nun fast gleichauf liegt.

### **iPads machen Marktanteile gut**

Nach der Einführung der CRM-Lösung in allen Ländervertretungen in Europa bis Ende 2011 sollen alle Sales-Mitarbeiter über das iPad mobilen Zugang zu dem System finden. "Damit ermöglichen wir unseren Mitarbeitern eine umfassendere Sicht auf ihr Tätigkeitsfeld und somit ein effizienteres Arbeiten", sagt Almahamid mit Blick auf das Projektende. "Das macht uns wettbewerbsfähiger und versetzt uns in die Lage, Marktanteile gutzumachen."

### **Links im Artikel:**

<sup>1</sup> <https://www.computerwoche.de/software/crm>

<sup>2</sup> <https://www.computerwoche.de/aktionen/oracle-crm/spot201103/>

---

IDG Tech Media GmbH  
Alle Rechte vorbehalten. Jegliche Vervielfältigung oder Weiterverbreitung in jedem Medium in Teilen oder als Ganzes bedarf der schriftlichen Zustimmung der IDG Tech Media GmbH. dpa-Texte und Bilder sind urheberrechtlich geschützt und dürfen weder reproduziert noch wiederverwendet oder für gewerbliche Zwecke verwendet werden. Für den Fall, dass auf dieser Webseite unzutreffende Informationen veröffentlicht oder in Programmen oder Datenbanken Fehler enthalten sein sollten, kommt eine Haftung nur bei grober Fahrlässigkeit des Verlages oder seiner Mitarbeiter in Betracht. Die Redaktion übernimmt keine Haftung für unverlangt eingesandte Manuskripte, Fotos und Illustrationen. Für Inhalte externer Seiten, auf die von dieser Webseite aus gelinkt wird, übernimmt die IDG Tech Media GmbH keine Verantwortung.