

A close-up photograph of a female dentist with blonde hair, wearing a white lab coat and a pink surgical mask. She is looking directly at the camera. The background is blurred, showing a dental office setting.

DMG Dental-Material Gesellschaft: Zahn zugelegt

Überblick

Unternehmen

Ziele

Warum SAP?

Implementierung

Lösung

Vorteile

Ausblick

Unternehmen

DMG Dental-Material Gesellschaft mbH

Branche

Medizin

Produkte und Services

Dentalmaterialien

Website

www.dmg-dental.com

SAP-Lösungen und -Services

SAP CRM

SAP ERP

Partner

Treorbis GmbH (www.treorbis.de)



Der Zahnarzt braucht seinen Bohrer immer seltener. Denn die sogenannte Kariesinfiltration mit dem Produkt Icon der DMG Dental Material Gesellschaft kann Karies schon im Frühstadium stoppen. Das macht Zahnarztbesuche deutlich angenehmer. Um diese Innovation deutschlandweit bekannt zu machen, hat das Hamburger Unternehmen sein **Vertriebsteam vergrößert und es mit SAP® Customer Relationship Management (SAP CRM) verstärkt**. Der nächste Schritt: Auch das Controlling und die Finanzbuchhaltung mit SAP-Lösungen optimieren.

Überblick

Unternehmen

Ziele

Warum SAP?

Implementierung

Lösung

Vorteile

Ausblick

Echte Erfinder

„Erfinden ist unsere Leidenschaft. Unsere vielköpfigen Forschungsteams beschäftigen sich permanent mit neuen Materialien für die Zahnmedizin und entwickeln unsere bestehenden Produkte weiter“, sagt Kommunikationsmanager Christian Lang.

So sorgen die Hamburger beispielsweise dafür, dass Zahnarzthelferinnen nicht mehr auf das Milligramm genau Materialkomponenten für Brücken und Kronen zusammenrühren müssen. Stattdessen greifen sie zur DMG-Automix-Kartusche, die automatisch exakt mischt. Und Patienten, die für einen Zahnabdruck schon mal in schlecht schmeckende Abformmasse beißen mussten, freuen sich jetzt über angenehmes Honigaroma.

Über 300 Mitarbeiter beschäftigt das traditionsreiche Familienunternehmen, in 80 Ländern werden die Produkte vertrieben. Alle Bereiche – Forschung und Entwicklung, Fertigung, Vertrieb und Verwaltung – sind in Hamburg angesiedelt. „Wir legen großen Wert auf unseren deutschen Standort“, erklärt Lang. „Hier in

Hamburg sind alle Abteilungen unter einem Dach. Wir arbeiten eng zusammen und kennen uns daher gut.“

Diese Zusammenarbeit sollte sich auch in der IT widerspiegeln.



Rund 20%

der Mitarbeiter sind
in der Forschung und
Entwicklung tätig



Überblick

Unternehmen

Ziele

Warum SAP?

Implementierung

Lösung

Vorteile

Ausblick

Mit neuen Maßstäben den Markt erobern

Eine Expansion in weitere Länder hat für DMG keine Priorität: „Vielmehr wollen wir die Märkte, in denen wir schon sind, noch tiefer durchdringen“, sagt Christian Lang. „Wir setzen dabei einerseits auf unsere bewährten Produkte, wollen aber auch immer wieder neue Maßstäbe setzen – wie mit der Kariesbehandlung durch Icon oder auch mit Flairesse, einem System aus verschiedenen Produkten zur Prophylaxe.“

Deshalb entschied sich das Hamburger Unternehmen zunächst für ein professionelles Kundenbeziehungsmanagement, um Vertriebs- und Marketingaktivitäten besser zu koordinieren.

„Wir wollen unsere Marktposition weiter stärken – dazu brauchen wir eine leistungsstarke Lösung für den Vertrieb.“

Christian Lang, Kommunikationsmanager, DMG Dental-Material Gesellschaft mbH



Überblick

Unternehmen

Ziele

Warum SAP?

Implementierung

Lösung

Vorteile

Ausblick

Ausgangspunkt CRM

Bislang beschränkte sich die IT der DMG Dental Material Gesellschaft auf ein amerikanisches Warenwirtschaftssystem, das vor allem in der Fertigung gute Dienste leistet. Doch die Finanzbuchhalter waren unzufrieden – schließlich war die Lösung auf das US-Steuersystem zugeschnitten und nicht auf das deutsche. Zudem wurde es zunehmend schwieriger, qualifizierten Support zu bekommen. Langfristig plante das Unternehmen eine umfassende, integrierte Lösung – und startete mit der Vertriebssoftware SAP CRM.

„Weiteres folgte mit der Zeit – wie die Module für das Finanzwesen, Controlling und den technischen Vertrieb“, sagt IT-Leiter Martin Hüsgen. „Wir haben uns bewusst für eine Lösung entschieden, die sich flexibel erweitern lässt – und in die wir z. B. auch unsere ausländischen Vertriebstöchter integrieren können.“

„SAP CRM war die Keimzelle unserer neuen IT – wir benötigten dringend eine professionelle, auf uns zugeschnittene Vertriebslösung, die bei Bedarf auch erweiterbar ist.“

Martin Hüsgen, IT-Leiter, DMG Dental-Material Gesellschaft mbH



Überblick

Unternehmen

Ziele

Warum SAP?

Implementierung

Lösung

Vorteile

Ausblick

Reibungslos verknüpft

Das Hamburger Unternehmen implementierte SAP CRM in drei Monaten. „Das verlief erwartungsgemäß völlig reibungslos“, sagt Hüsgen. „Größere Bauchschmerzen hatten wir vor der Einführung der SAP-ERP-Module für das Finanzwesen, Controlling und den technischen Vertrieb.“ Denn die mussten mit dem bisherigen amerikanischen System verknüpft werden, das unter anderem noch die Lagerführung abdeckt – und die ist bei dem Hamburger Unternehmen relativ kompliziert. DMG vertreibt in Deutschland ausschließlich über Dental-Depots, die die Produkte dann an die einzelnen Zahnärzte verkaufen. Dadurch kommen bei Aufträgen oft mehrere hundert Positionen zusammen – entsprechend wichtig ist eine funktionierende Schnittstelle zwischen Lagerführung und Logistik. Gemeinsam mit Implementierungspartner Treorbis führte DMG zunächst eine Vorstudie durch, in der sie die Integration mit dem bestehenden System untersuchten.

„Die Studie verlief erfolgreich und die Ergebnisse bestätigten sich später“, so Hüsgen. „Die Kommunikation zwischen der Lagerführung im Altsystem und der Auftragsverwaltung, dem Versand und der Fakturierung in SAP ERP funktioniert prima – auch bei Sonderfällen wie Teillieferungen oder kurzfristigen Änderungen in der Bestellung.“



CRM-Implementierung in
3 Monaten



Überblick

Unternehmen

Ziele

Warum SAP?

Implementierung

Lösung

Vorteile

Ausblick

Verbesserungspotenzial erkannt

„Mit unserer neuen Behandlungsmethode Icon begann sozusagen ein neues Zeitalter für uns: Im Vergleich zu früher gibt es deutlich mehr Marketingaktivitäten, wir haben neue Zielgruppen und mediale Wege – und müssen dabei den Überblick behalten“, sagt Kommunikationsmanager Christian Lang. In SAP CRM kann jeder Vertriebsmitarbeiter nun jederzeit nachvollziehen, welcher Zahnarzt welche Flyer, Broschüren, E-Mails oder Seminareinladungen bekommen hat. Darauf kann er dann in persönlichen Gesprächen mit den Kunden aufbauen.

Die Marketingmaßnahmen lassen sich zudem sehr einfach analysieren. Welche Aktionen erfolgreich waren, sehen die Verantwortlichen auf einen Blick, eventuelles Verbesserungspotenzial wird schnell sichtbar.

Ein weiterer Pluspunkt: Die Außendienstmitarbeiter wickeln Kundenaufträge schneller ab. Sie tippen nach dem Gespräch die Bestellungen direkt ein, via UMTS werden sie bei DMG direkt ins System übertragen. Die Aufträge werden dann an das zuständige Depot weitergeleitet, das die Ware an den Zahnarzt verschickt.

„Kundenbetreuung und Marketing werden jetzt professioneller unterstützt.“

Christian Lang, Kommunikationsmanager, DMG Dental-Material Gesellschaft mbH



Überblick

Unternehmen

Ziele

Warum SAP?

Implementierung

Lösung

Vorteile

Ausblick

Individuelle Beratung

Als das Vertriebsteam der DMG noch kleiner und überschaubarer war, arbeitete das Unternehmen mit verschiedenen Tabellenkalkulationen, selbst entwickelten Datenbanken und E-Mail-Programmen. Mit der Vergrößerung des Vertriebsteams stießen die vorhandenen Lösungen aber an ihre Grenzen.

„Wir haben jetzt bessere, professionelle Abläufe, die nicht nur die Arbeit unserer Vertriebsmitarbeiter erleichtern, sondern auch den Kundenservice verbessern“, sagt Lang. Alle relevanten Informationen über die Zahnärzte sind nun in einem System ge-

speichert: mit welchem Dental-Depot sie in der Regel zusammenarbeiten, welche DMG-Seminare sie besucht haben oder auch wo ihr Arbeitsschwerpunkt liegt. „Wir beraten dadurch zielgerichteter und wissen, welche Produkte sie interessieren“, sagt Lang.

Und – die Kommunikation zwischen den Depots und DMG wird vereinfacht. Christian Lang: „Mit SAP CRM haben wir jetzt immer im Blick, welche Beratungsleistungen unsere Zahnärzte noch wünschen und können die Vertreter der Depots darauf hinweisen – und umgekehrt.“

„Die Auslieferung über Depots ist in unserer Branche typisch. SAP CRM deckt auch diese Besonderheit ab.“

Martin Hüsgen, IT-Leiter, DMG Dental-Material Gesellschaft mbH



Überblick

Unternehmen

Ziele

Warum SAP?

Implementierung

Lösung

Vorteile

Ausblick

Rollout und Reporting

Für die Zukunft hat DMG noch einige Pläne: So soll SAP CRM zum Beispiel auch in ausländischen Vertriebsniederlassungen implementiert werden.

„Außerdem sind wir gerade dabei, SAP BusinessObjects™ Business Intelligence auf Basis von SAP NetWeaver Business Warehouse einzuführen. Das wird ein großer Meilenstein für unser Controlling“, freut sich Hüsgen. Bislang erstellten die Hamburger ihre Berichte mit Tabellenkalkulationen und dem amerikanischen Altsystem. Hüsgen weiter: „Mit der neuen Lösung werden alle Unternehmensbereiche transparenter und wir können unsere hohen Prozessanforderungen erfüllen.“

