



CASE STUDY

# Metrohm automatisiert seine Geschäftsprozesse und sorgt so für eine exzellente Lieferqualität

Eine ERP- und CRM-Integration steigert die betriebliche Effizienz und Resilienz, ermöglicht aber auch ein durchgängiges Kundenerlebnis

## CASE STUDY

Metrohm automatisiert seine Geschäftsprozesse und sorgt so für eine exzellente Lieferqualität

Ob es um Lebensmittel geht, die wir essen, Medikamente, die wir einnehmen, oder Akkus, die in unsere Autos eingebaut werden – wir vertrauen darauf, dass die Produkte, die wir täglich verwenden, sorgfältig auf Sicherheit und Qualität geprüft wurden. Für diese Sicherheit sorgen die Analysegeräte von Metrohm. Seit nahezu 80 Jahren werden mit ihnen Güter aller Art geprüft und zertifiziert. Mit Blick in die Zukunft entschied sich das Unternehmen zu einer digitalen Transformation. Dabei sollten interne Abläufe, der Vertrieb sowie der Service miteinander integriert, beschleunigt und verbessert werden.

### **Ausgangssituation: der Wunsch nach effizienteren Prozessen**

Metrohm ist einer der weltweit renommiertesten Hersteller von Präzisionsgeräten für chemische Analysen. Die Produkte und das Anwendungs-Know-how des Unternehmens werden in Laboratorien nahezu aller Branchen – unter anderem Chemie, Petrochemie, Pharmazie, Lebensmittel, Energie – in mehr als 80 Ländern eingesetzt.

Eine kontinuierliche Verbesserung seiner operativen Resilienz ist für Metrohm unerlässlich. Denn Produkte des Unternehmens werden in der Regel in Branchen eingesetzt, in denen strenge Vorschriften einzuhalten sind, sodass viele dieser Instrumente regelmäßig kalibriert, rekaliert und zertifiziert werden müssen. Das bedeutet, dass der technische Außendienst pro Jahr über eine halbe Million Zertifizierungen durchführt.

Dieser Umfang und die Spezialisierung machten ein neues ERP-System (Enterprise-Resource-Planning) erforderlich, mit dem Metrohm seine betrieblichen Abläufe effizienter verwalten kann. Zusätzlich wurde ein modernes CRM-System (Customer-Relationship-Management) benötigt, das die Vertriebs- und Serviceteams in die Lage versetzt, proaktiver zu handeln. „Unsere Prozesse waren nicht in dem Maße harmonisiert, wie wir es uns gewünscht hätten. Viele Dinge laufen parallel und wir müssen den Zeitbedarf, der für bestimmte Transaktionen



erforderlich ist, verkürzen“, so Peter Cass, IT-Programm- und Portfolio-Manager bei Metrohm. „Die Integration beider Systeme wird einen erheblichen Unterschied in der Leistung bewirken. Die Hauptmotivation ist jedoch die Automatisierung der Geschäftsprozesse. Wir wollen die unnötigen manuellen Schritte eliminieren.“

„Durch Avanade haben wir Zugriff auf eine breites Ressourcenangebot. Wir haben Zugriff auf ein sehr gutes Team mit technischen Spezialisten, die uns bei Dynamics 365 unterstützen können, insbesondere bei der Integration in andere Systeme. Das Know-how von Avanade hat uns geholfen, geschäftsbezogene Probleme mittels technischer Lösungen zu beseitigen.“

#### **Peter Cass**

IT-Programm- und Portfolio-Manager, Metrohm

## CASE STUDY

### Metrohm automatisiert seine Geschäftsprozesse und sorgt so für eine exzellente Lieferqualität

Mittels durchgängiger Prozesse konnte Metrohm sicherstellen, dass sowohl die Erwartungen der Zielgruppen als auch die Unternehmensziele konsequent erfüllt werden. Doch zunächst war es erforderlich, alle Länder auf die gleiche Version von Microsoft Dynamics 365 zu migrieren. Die Wahl fiel auf Avanade, da Metrohm unsere technologische Expertise überzeugte und wir bereits in der Vergangenheit erfolgreich miteinander gearbeitet hatten.

### Die Lösung: Integration von Microsoft Dynamics 365 CRM und ERP

Wir unterstützen Metrohm bei der Umstellung der bestehenden Systeme Microsoft Dynamics AX 2012 und CRM 2011 auf eine stärker strategisch ausgelegte Plattform auf Basis von Microsoft Dynamics 365. Wir haben ebenfalls ein Template erstellt, das jedes Land nutzen kann, um seine ERP- und CRM-Systeme in einem Schritt zu konsolidieren. Die technische Integration der Anwendungen Customer Engagement (CE) und Finance and Operations (F&O) ermöglicht den nahtlosen Fluss von Daten zu Kund:innen, Produkten und Abläufen im gesamten Unternehmen.

Ein beispielsweise im CRM-System erstelltes Angebot wird im Finanz- und Betriebssystem automatisch in einen Auftrag umgewandelt, der dann unter Berücksichtigung aller lokalen Steuer- und Währungserfordernisse abgewickelt und zur Nachverfolgung an das CRM zurückgesendet wird. „Auf diese Weise legen wir den Grundstein für eine stärkere Digitalisierung und bessere Interaktion mit unseren Kunden“, so Cass. „Durch die Art und Weise, wie die Daten inzwischen strukturiert sind, verfügen wir in Zukunft über mehr Möglichkeiten, Kunden mit zusätzlichen Informationen über ihre Geräte und Dienstleistungen zu versorgen.“

Von einem besseren Datenfluss und stärkerer Automatisierung profitieren auch die Marketingaktivitäten von Metrohm. „Das System unterstützt uns dabei, unsere Marketingaktivitäten auf globaler Ebene zu koordinieren, sodass wir in der Lage sind, weltweit einheitliche Botschaften zu versenden und die Reaktionen auf Werbeaktionen und Veranstaltungen wie Fachmessen zu verfolgen. Durch die Bereitstellung einer webbasierten Lösung wurde auch die Notwendigkeit von Middleware eliminiert.



Ein weiterer Vorteil der Lösung ist der schnelle Zugriff auf Daten. Dieser wird dem technischen Außendienst über die mobile App Resco Field Service 2.0 ermöglicht, die vollständig in Dynamics 365 integriert ist. Mit der App können Arbeitsaufträge direkt in der App angenommen und abgeschlossen werden – inklusive Unterschrift der Kund:innen. Die Daten fließen automatisch in das Finanz- und Betriebssystem ein, um Rechnungen zu erstellen oder Bestände zu übertragen.

Die Lösung ist bereits in 17 Ländern im Einsatz und wir werden die globale Einführung in den nächsten zwei Jahren auf 30 weitere Länder ausweiten.

„Unser neues globales Template ermöglicht eine bessere Zusammenarbeit zwischen unseren verschiedenen Unternehmen. Wir arbeiten jetzt überall auf die gleiche Art und Weise, wir sprechen die gleiche Unternehmenssprache, wir können gemeinsame Marketingkampagnen aufsetzen und wir können sogar den internationalen Transfer von Mitarbeitenden besser nutzen.“

**Daniel Wäger**  
CFO, Metrohm

## CASE STUDY

Metrohm automatisiert seine Geschäftsprozesse und sorgt so für eine exzellente Lieferqualität

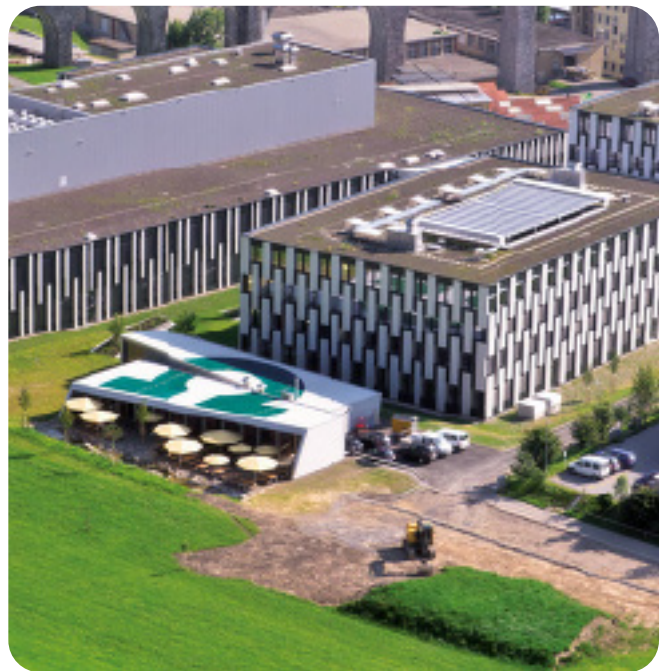
### Ergebnisse: Steigerung der Kundenzufriedenheit mittels Genauigkeit, Konsistenz und Produktivität

Metrohm weiß, wie wichtig es ist, flexibel zu sein und reagieren zu können, wenn sich die Erwartungen seiner Zielgruppen hinsichtlich Verfügbarkeit und Qualität von Produkten verändern. Die neue integrierte Nutzungsoberfläche ermöglicht es den Mitarbeitenden, ihre Arbeit schneller und smarter zu erledigen, egal wo sie sich befinden. „Die Funktionalitäten von CE ermöglichen es uns, die am besten geeignete Person im jeweiligen Gebiet zur richtigen Zeit einzusetzen, um einen Auftrag bestmöglich zu erfüllen“, sagt Daniel Wäger, Chief Financial Officer bei Metrohm. Sie fördert auch die Innovation, die Metrohm bei seinen Investitionen in Forschung, Entwicklung und Kundenzufriedenheit anstrebt. „Wir haben sehr eng mit Avanade zusammengearbeitet, um eine gute Lösung zu entwickeln, die den Anforderungen von Metrohm in idealer Weise gerecht wird“, so Cass. „Diese Lösung spart eine Menge Zeit und Energie. Wir haben die Integration auf eine neue Ebene gehoben, sowohl was die Leistung als auch was die Geschäftsinformationen angeht, die wir im System speichern.“

#### Weitere Vorteile sind:

- höhere Genauigkeit der Daten, da die Informationen nur einmal in das System eingegeben werden müssen und unternehmensweit genutzt werden
- Echtzeit-Zugriff auf Informationen, was die Produktivität und Reaktionszeiten der Teams verbessert
- optimierte, durchgängige Prozesse, die die Effizienz steigern und die Betriebskosten senken

„Das Projekt wirkt als Katalysator bei der Optimierung unserer Systeme auf globaler Basis“, so Cass. „Wir möchten, dass das Kundenerlebnis einheitlich ist. Es geht nicht nur um die physischen Produkte, die wir verkaufen, sondern auch um die langfristige Interaktion mit unseren Kunden.“ Anhand der neu strukturierten Daten sieht Metrohm künftig die Möglichkeit, seinen Kund:innen mehr Informationen über die Leistungsfähigkeit ihrer Geräte und anstehende Serviceanforderungen zur Verfügung zu stellen.



### Über Metrohm

Metrohm ist einer der weltweit renommiertesten Hersteller von Präzisionsgeräten für die chemische Analyse. Das Unternehmen wurde 1943 von dem Ingenieur Bertold Suhner in Herisau in der Schweiz gegründet, wo es auch heute noch seinen Hauptsitz hat. Metrohm bietet ein umfassendes Portfolio an Analysetechnologien an, das von der Titration und Ionenchromatografie bis zur Nahinfrarot- und Raman-Spektroskopie sowie verschiedenen anderen Techniken reicht. Metrohm vertreibt seine Produkte und erbringt seine Dienstleistungen über eigene lokale Tochtergesellschaften und exklusive Distributoren in mehr als 120 Ländern weltweit. Die Aufgabe des Unternehmens besteht kurz gesagt darin, Unternehmen aus praktisch allen Branchen dabei zu helfen, die Qualität ihrer Produkte in jeder Phase des Herstellungsprozesses und darüber hinaus zu analysieren und zu erhalten. Seit 1982 ist Metrohm zu 100 % im Besitz der gemeinnützigen Metrohm-Stiftung. Diese Stiftung verfolgt den Zweck, karitative, philanthropische und kulturelle Projekte in der Ostschweiz zu unterstützen und vor allem die Unabhängigkeit des Unternehmens sicherzustellen.

## CASE STUDY

Metrohm automatisiert seine Geschäftsprozesse  
und sorgt so für eine exzellente Lieferqualität

### Über Avanade

Avanade ist ein weltweit führendes Unternehmen im Bereich digitale Services. Auf Basis des Microsoft-Ökosystems entwickeln wir innovative Business- und Cloud-Lösungen sowie designorientierte Anwendungen. Mit rund 39.000 Mitarbeitenden in 25 Ländern sind wir die treibende Kraft hinter der Accenture Microsoft Business Group. Gemeinsam helfen wir Unternehmen ihre Arbeitsabläufe zu verbessern, Mitarbeitenden neue Möglichkeiten zu eröffnen, Produkte und Services weiterzuentwickeln und mithilfe der Microsoft-Plattform Erlebnisse zu schaffen, die begeistern. Avanade wurde im Jahr 2000 von Accenture LLP und der Microsoft Corporation gegründet. Erfahren Sie mehr unter: [www.avanade.com](http://www.avanade.com)

© 2022 Avanade Inc. Alle Rechte vorbehalten. Der Name und das Logo von Avanade sind eingetragene Marken in den USA und anderen Ländern. Andere Marken- und Produktnamen sind Marken ihrer jeweiligen Eigentümer.

### Avanade Deutschland GmbH

Campus Kronberg 7  
61476 Kronberg  
Deutschland  
Tel.: +49 6173 9463 800  
[germany@avanade.com](mailto:germany@avanade.com)  
[www.avanade.de](http://www.avanade.de)

### Avanade Schweiz GmbH

Richtistraße 11  
8304 Wallisellen  
Schweiz  
Tel.: +41 43 430 43 43  
[switzerland@avanade.ch](mailto:switzerland@avanade.ch)  
[www.avanade.ch](http://www.avanade.ch)

### Avanade Österreich GmbH

Schottenring 16  
1010 Wien  
Österreich  
Tel.: +43 676 844 111 0  
[austria@avanade.com](mailto:austria@avanade.com)  
[www.avanade.at](http://www.avanade.at)