



isolutions

Swissgenetics

«Das breite Wissen und die schnelle Auffassungsgabe von isolutions hat es ermöglicht, dass Swissgenetics eine produktneutrale Anforderungsaufnahme mit den Swissgenetics Teams durchführen und die Ausschreibungsunterlagen erstellt werden konnten. Zwar steht Swissgenetics nach diesem Projekt noch am Anfang seiner CRM Reise, nichtsdestotrotz wäre es ohne isolutions nicht möglich gewesen, das für Swissgenetics passende Produkt und den passenden Anbieter auszuwählen.»

Fabian Stauer, Teamlead ICT

Swissgenetics ist der führende Partner für nachhaltigen Fortschritt in der Rindviehzucht, wobei ihr klares Leitbild darauf abzielt, ihren Kunden die beste Rindviehgenetik für ihre Produktionsbedingungen zu bieten. Durch international wettbewerbsfähige Genetikprogramme und den Vertrieb hochwertiger Schweizer Genetik leistet das Unternehmen einen bedeutenden Beitrag zur Wertschöpfung in der einheimischen Rindviehzucht. Die Qualität ihrer Dienstleistungen, von professioneller Samenübertragung bis hin zu einem ethisch orientierten Umgang mit Tieren, festigt die Position von Swissgenetics als Marktführer in der Schweiz. Mit rund 360 engagierten Mitarbeitenden setzt Swissgenetics auf den langfristigen Erfolg ihrer Kunden.

Dank der engen Zusammenarbeit mit isolutions konnte Swissgenetics bestehende Arbeitsprozesse nicht nur dokumentieren und optimieren, sondern auch eine langfristige Kundenausrichtung fördern. Die effiziente Dokumentation und Verbesserung der Arbeitsweisen ermöglichen es Swissgenetics, Kundenbedürfnisse gezielter zu erfüllen. Damit schaffte Swissgenetics nicht nur interne Prozessverbesserungen, sondern steigerte zudem den Nutzen für ihre Kunden, was zu einer nachhaltigen Stärkung der Kundenbindung führt.

Ausgangslage

Swissgenetics ist ein führendes Unternehmen in der Schweiz, das sich auf die Bereitstellung von hochwertiger Tiergenetik und Zuchtberatung spezialisiert hat. Als wichtiger Akteur in der Schweizer Landwirtschaft und Viehzucht fokussiert sich Swissgenetics auf Nutztierassen.

Die Aussendienstmitarbeitende beraten ihre Kunden eng und verkaufen nebst der Genetik auch Dienstleistungen und Hoflieferprodukte für Viehzuchtbetriebe. Bisher wurde die Organisation von Besuchsplanungen und Kundeninformationen individuell vom Aussendienst verwaltet, oft mit individuellen Excel Listen, analogen Karteikarten oder Notizen. Diese Arbeitsweise führte zu verschiedenen Herausforderungen. Die Informationen waren nicht zentralisiert, was bedeutete, dass kundenspezifisches Wissen nicht systematisch in das Unternehmen zurückfloss. Ausserdem waren Krankheits- oder Ferienvertretungen mit erheblichem organisatorischem Aufwand verbunden. Um diese Probleme anzugehen und den Arbeitsalltag des Aussendienstes zu erleichtern, hat sich

Swissgenetics dazu entschlossen, eine moderne CRM Software zu evaluieren und den entsprechend passenden Projektpartner zu finden. Mit dem Ziel, nicht nur die Auftragsabwicklung zu verbessern, sondern auch eine proaktive Kundenbetreuung zu fördern. Die gewählte Software soll nicht nur den aktuellen Bedürfnissen des Unternehmens gerecht werden, sondern weiter die zukünftige Entwicklung über verschiedene Abteilungen hinweg berücksichtigen.

Lösung

Nach erfolgreichem Kick-off, hat Swissgenetics den Fahrplan für das CRM Projekt mit isolutions festgelegt. Das Hauptaugenmerk liegt dabei auf den Verkaufsaussendienst und Besamungsteam. Um ein umfassendes Verständnis für beide Bereiche zu erhalten, wurde deren Arbeitsalltag durch Gemba Walks dokumentiert. Von der morgendlichen Planung mit analogen Karteikarten über die Termin- und Routenplanung bis hin zu den Kundenkontakten – isolutions hat den gesamten Prozess begleitet und Herausforderungen sowie Arbeitsabläufe festgehalten. In Workshops mit dem Aussendienst und Besamungsteam, wurden die gewonnenen Erkenntnisse verarbeitet und zu zukünftigen Arbeitsprozess modelliert. Auch die Arbeitsweise weiterer Teams aus dem Innendienst wie Finanzen, Administration, Genetik, Produktion, IT, Smart Farming, Marketing und International ist in dem Analyseprozess eingeflossen. So konnten ein umfassendes Big Picture für eine langfristige Kundenausrichtung sowie künftige Tools erstellt werden. Besonders wichtig war, dass bereits vorhandene Daten nicht doppelt erfasst werden müssen. isolutions hat erfolgreich die bestehenden Datenquellen berücksichtigt und für die Ausschreibungsunterlagen visuell aufbereitet, sodass alle Anbieter die Situation erfassen und Lösungsansätze erarbeiten können.

Eine schnelle Auffassungsgabe der isolutions Consultants war essentiell, um die Branche und ihre spezifischen Begrifflichkeiten zu verstehen. Nur dadurch konnten Workshops effizient gestaltet und die Zusammenhänge zwischen Daten und Prozesse in den Ausschreibungsunterlagen klar dargestellt werden. Nach der Analysephase wurden die gewonnenen Informationen in den Ausschreibungsdokumenten und den Anforderungsbögen aufbereitet, sodass das Projektteam von Swissgenetics die Unterlagen an die Anbieter versenden konnte. Dadurch lässt sich der finale Entscheid, nach Prüfung der eingereichten Angebote, sowie dedizierter Anbieterpräsentationen, leichter und schneller treffen. Seit Juni 2023 wird Swissgenetics nun durch eine Salesforce Lösung unterstützt, und kann dadurch die Kundenbindung systematisch pflegen und steigern.

Nutzen

- Effiziente Aufnahme und Dokumentation der bestehenden Arbeitsweisen sowie erste Prozessoptimierungen.
- Evaluation unter Berücksichtigung und Förderung einer langfristigen Kundenausrichtung und zukünftiger Technologien.
- Sicherung einer neutralen Anbieter- und Software-Auswahl durch die strukturierte Vorgehensweise von isolutions.

Partnerprofil

#weshapethefuture

Im Zivilschutzkeller von drei Berner Oberländer Visionären gegründet, begleitet isolutions seit 1999 als grösster, dedizierter Microsoft One-Stop-Shop in der Schweiz Unternehmen in die digitale Zukunft. Dabei veredeln und integrieren wir die Services von Microsoft so, dass Mehrwert geschaffen und die Unternehmenskultur positiv verändert wird.

Getragen von über 200 passionierten Köpfen bestehend aus Business und Technical Consultants, Change Makers sowie Softwareentwickler, Architekten und Cloud Natives werden wir von unseren Kunden und deren Herausforderungen zu Höchstleistungen angetrieben. Gemeinsam mit Kunden aus unterschiedlichen Branchen, schlagen wir die Brücke zum Tech-Giganten Microsoft. Alle mit einem Ziel: Das beste Mitarbeiter- und Kundenerlebnis zu kreieren, um daraus Wettbewerbsvorteile zu erzielen.

Die Kunden lieben unsere inspirierende Unternehmenskultur, welche ansteckend wirkt. Sie unterstützt und bewältigt erfolgreich organisatorische oder technologische Herausforderungen. Gemeinsam mit ihnen gestalten wir die Zukunft von Teams, Produkten, Unternehmungen und ganzen Industrien.

Standorte

Bern
Schanzenstrasse 4c
3008 Bern

Zürich
The Circle 38
8038 Zürich

Basel
Güterstrasse 144
4053 Basel

Barcelona
Carrer de Trafalgar 6,
2a planta, despacho 28
08010 Barcelona

Kontakt

isolutions AG
+41 31 560 88 88
info@isolutions.ch