

Digitalfestival 2021

# Digitalisierung in KMU

wo muss ich anfangen?

# Bischoff & Bischoff

## PORTRAIT

Mittelständisches, inhabergeführtes Unternehmen mit Sitz in Deutschland

Hersteller von Medizinprodukten im Bereich Hilfsmittel

International agierend mit Tochtergesellschaften und Kooperationen weltweit



**Gegründet:**

1997



**Mitarbeiter:**

70

(6 Standorte | 5 Länder)



**Hauptsitz:**

Karlsbad,  
Deutschland



Enjoy mobility.

# Über mich

---



## Tina Brandl

Produktmanager | Leitung Digitalisierung

[t.brandl@bischoff-bischoff.de](mailto:t.brandl@bischoff-bischoff.de)



# Praxispilot

---

*„Digitale Transformation des Service- und Reklamationsprozesses  
bei Bischoff & Bischoff“*

## Ziel:

Automatisierung und Optimierung von internen und externen Prozessen  
→ Kundenservice, Qualitätsmanagement, Reklamationsmanagement

# Welche Systeme stehen uns zur Verfügung?

Office 365

Website

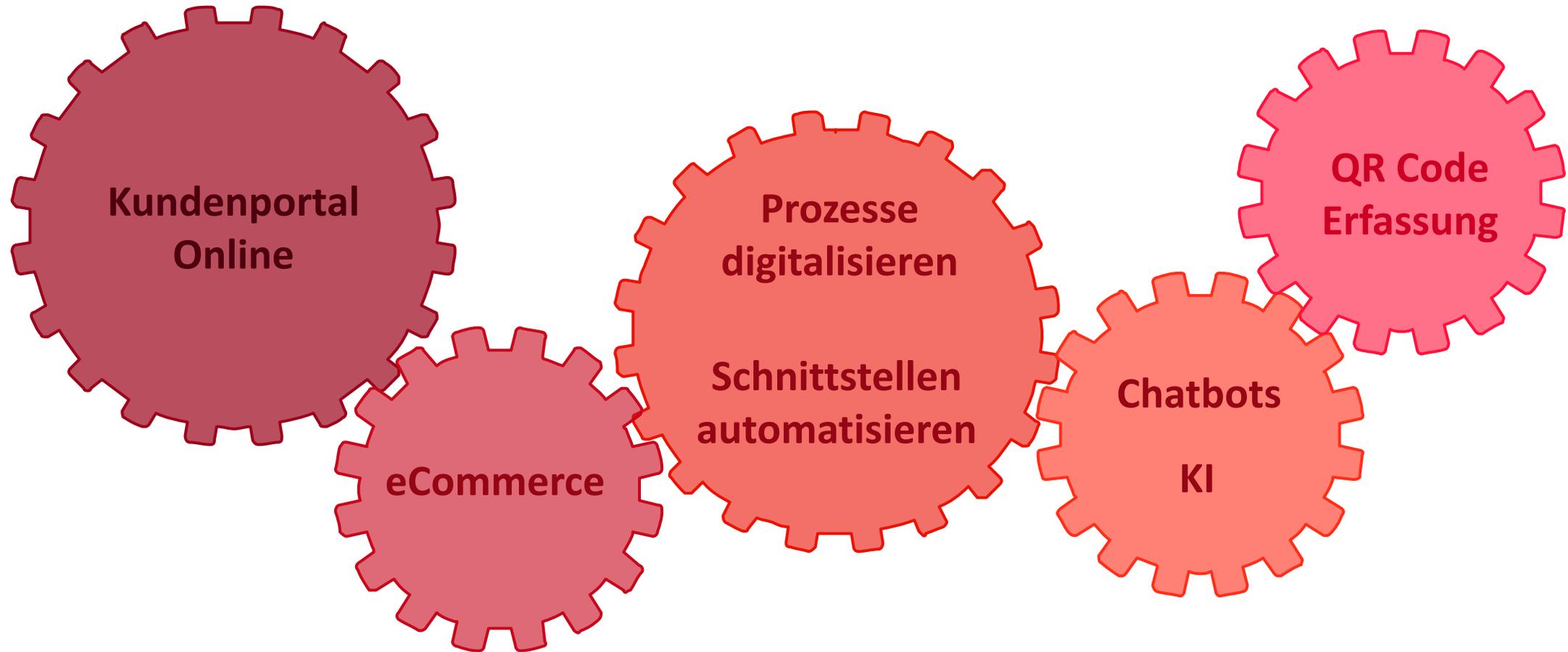
Webshop

PDM System

ERP System

CRM System

# In der Theorie...

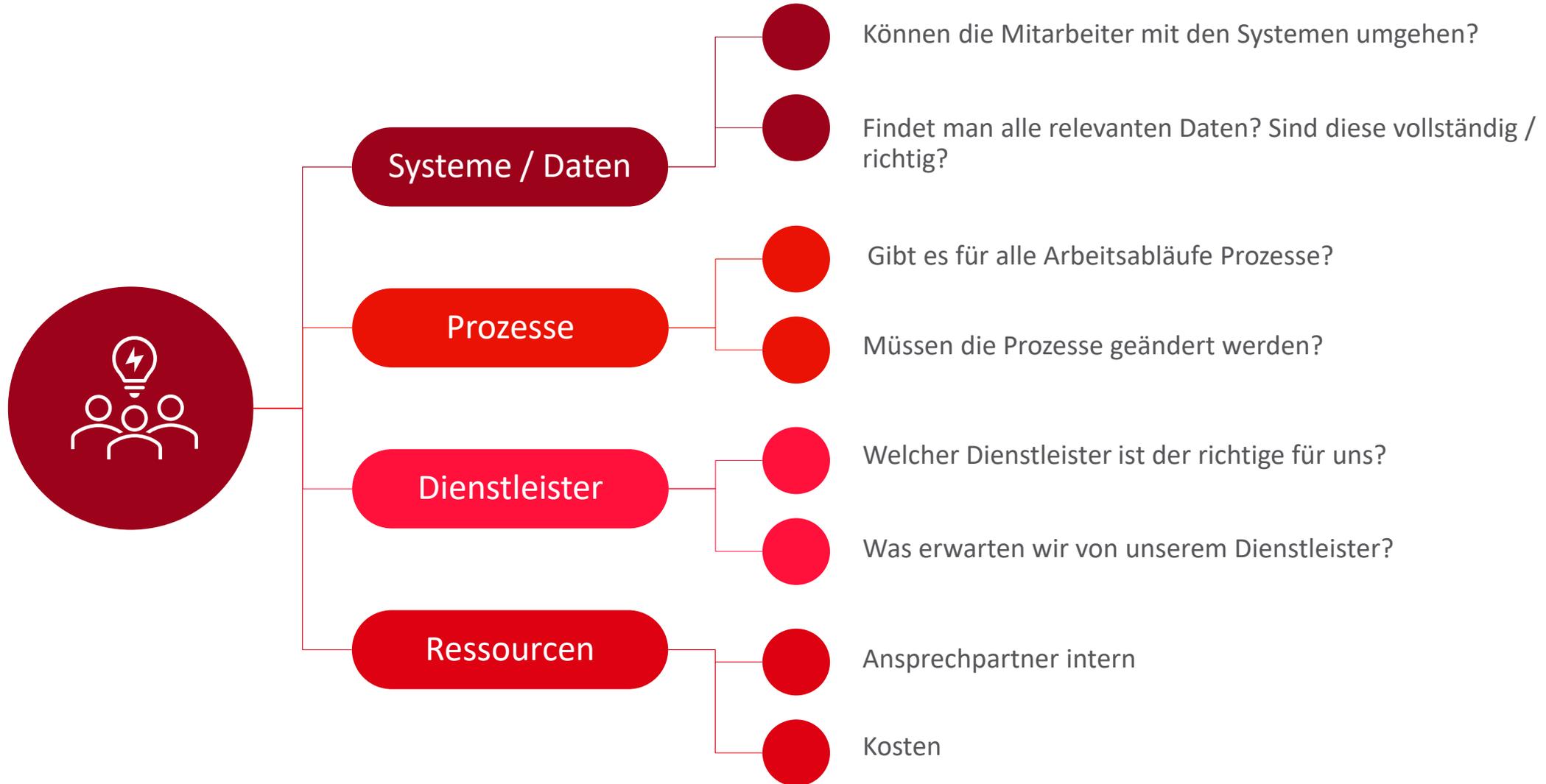


# In der Praxis...

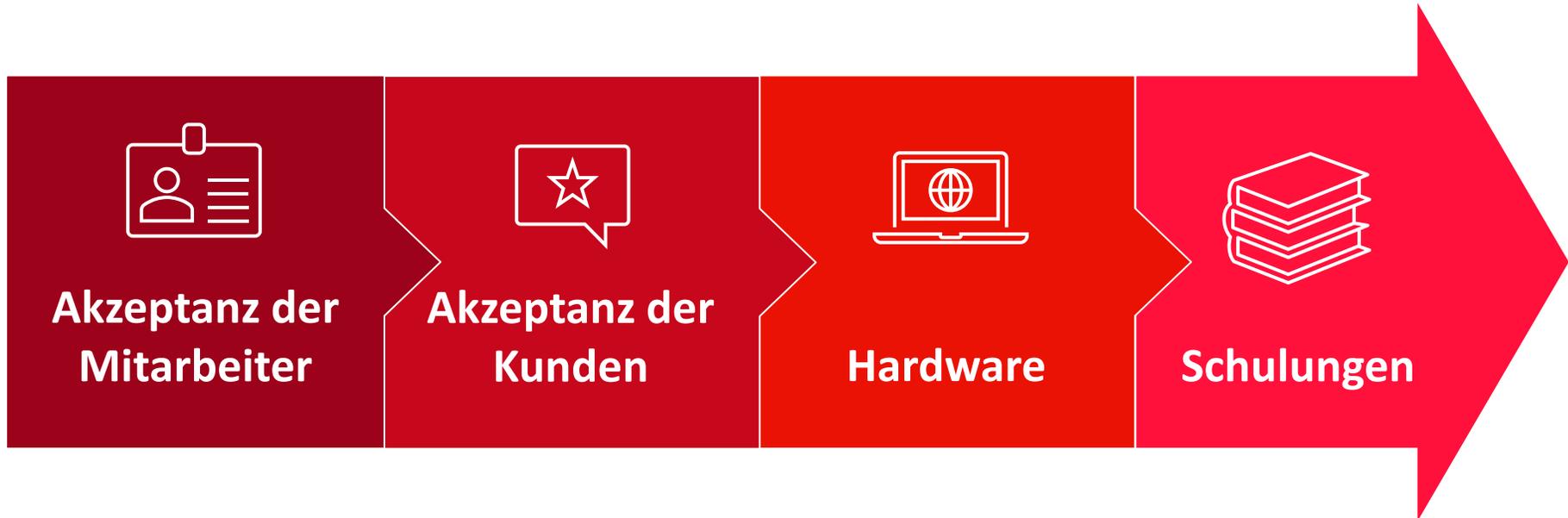
Online Portal | Kundenservice



# Die größten Hürden...



# Weitere Herausforderungen



# Step by step...



# Das A und O

## BASICS FIRST

Daten – Prozesse –  
Zuständigkeiten - Systeme

Agieren Sie im Rahmen  
Ihrer Möglichkeiten

Holen Sie Ihre  
Mitarbeiter mit ins Boot

Suchen Sie Rat bei  
Experten und  
Dienstleistern

Definieren Sie Ziele

Tracking and adjustment

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!