

ACQUISA BRENNPUNKT

Ausgabe 04/2008

Seite 12

CRM _ Anwenderberichte

Abschied von der Karteikarte

Dass die Mitarbeiter des Arzneimittelherstellers Engelhard noch vor Kurzem ihre Besuchstouren mit Karteikarten planten, ist Geschichte: Die Außendienstler sind durch eine CRM-Lösung nun auf dem neuesten Stand der Technik.

Text _ Sabine Roth

Um den Anschluss im hart umkämpften Pharmamarkt nicht zu verlieren und die Kunden auch in Zukunft zeitgemäß betreuen zu können, war für den Arzneimittelhersteller Engelhard bereits vor Jahren klar: Ein CRM-System muss her. »Dafür war es zunächst nötig, alle unternehmensrelevanten Prozesse zu ermitteln, die im System abgebildet werden sollen«, so IT-Bereichs- und Projektleiter Matthias Wiedekind. Die Schwerpunkte lagen auf der Analyse der Kundenaktivitäten und dem Vertriebs-Controlling. Aber auch CRM-relevante Prozesse für das Marketing sollten definiert werden, um beispielsweise das Kampagnenmanagement transparenter zu gestalten oder die Kundensegmentierung zu verbessern. Es folgte ein Auswahlprozess, den SAP unter anderem wegen der problemlosen Integration in die vorhandene ERP-Lösung für sich entschied.

Marketing und Außendienst ist es inzwischen möglich, Kunden mithilfe der von Maihiro implementierten CRM-Lösung genauer zu klassifizieren, Apotheken und Ärzten maßgeschneiderte Produkt-

informationen und Schulungen anzubieten und Marketing- und Vertriebsaktionen gezielt zu steuern. Dem Innendienst ist es möglich, Absatz- und Umsatzzahlen pro Kunde oder Musterabgabe und Besuchsberichte auszuwerten.

Auch mobil gut informiert

Zu den Standardanalysefunktionen für Vertrieb und Marketing zählen darüber hinaus lokale Reporting-Möglichkeiten für den Tagesabschluss, inklusive besuchter Kunden und erfasster Aufträge, Wochenübersichten und Kundendossiers. Absatz- und Umsatzdaten auf Produktebene werden in das System geladen und auf die mobilen Clients der Pharmareferenten verteilt. Jeder Außendienstler erhält dabei nur die Informationen, die Apotheken oder Ärzte in seinem Stammgebiet betreffen.

Diese Ergebnisse sind Grund genug für Wiedekind, über Erweiterungen nachzudenken: »Wir überlegen, in einem nächsten Schritt zusätzliche CRM-Prozesse zu integrieren und möglicherweise unsere Auftragsfassung zu optimieren.«

•]

HINTERGRUND ENGELHARD ARZNEIMITTEL

Die Firma ist mit rund 200 Mitarbeitern ein mittelständisches Pharmaunternehmen mit Sitz im Main-Kinzig-Kreis. Atemwegstherapeutika und Arzneimittel gegen Hauterkrankungen sind die Kernkompetenzen. Mit der Forschung und Qualitätssicherung bei den Wirkstoffen aus Efeublättern zählt Engelhard zu den Pionieren bei der Phytotherapie für Atemwegserkrankungen.

Matthias Wiedekind, IT-Leiter beim Arzneimittelhersteller Engelhard, denkt aufgrund der erzielten Erfolge darüber nach, das CRM-Projekt auszubauen.



12_13