

PRESSEMITTEILUNG

maihiro meldet erfolgreichen Abschluss des CRM-Projekts bei Engelhard Arzneimittel

Intelligente Vernetzung der Kernprozesse von Vertriebsinnen und –außendienst sowie Marketing ermöglicht punktgenauen Überblick über den Stand der Dinge

Ismaning bei München, den 9. Oktober 2013 – Durch die Einführung des neuen Customer-Relationship-Management (CRM)-Systems bei Engelhard Arzneimittel, einem der führenden Markenhersteller mit Schwerpunkt auf frei verkäuflichen apothekenpflichtigen Medikamenten, konnte das Zusammenspiel zwischen Vertrieb und Marketing weiter optimiert werden. Ebenfalls wurde gemeinsam mit den CRM-Experten von maihiro die Benutzerfreundlichkeit des Systems verbessert. Eine permanente Synchronisierung der Daten gewährleistet jederzeit einen aktuellen Überblick über Kundeninformationen, auch auf mobilen Endgeräten wie Tablet-PCs und Smartphones.

Zunächst änderte sich für die Mitarbeiter im Außendienst die bisherige Arbeitsweise: Die bislang in Papierform vorhandenen Unterlagen für Beratungs- und Verkaufsgespräche wurden komplett auf digitale Informationen umgestellt. Die Außendienstmitarbeiter erhielten Tablet-PCs mit integrierter Mobilfunkkarte sowie Smartphones.

Vorrangig wurden die Vertriebsprozesse bei Planung und Besuchsnachbereitung optimiert. Die Planung berücksichtigt Soll-Vorgaben im Rahmen der Besuchstätigkeit und bietet darauf basierende Vorschlagslisten. Durch die Kombination kundenspezifischer Daten, wie beispielsweise Marketingmerkmale und Umsatzdaten können individuelle Vorgehensweisen berücksichtigt, aber auch klare Vorgaben eingehalten werden.

„Mit dem neuen Online-System sind alle kundenrelevanten Daten, die für die Vorbereitung und Durchführung eines Kundenbesuchs bei Apotheke und Arzt notwendig sind, überall verfügbar und immer aktuell“, verdeutlicht Sandra Bodensohn, CRM-Managerin bei Engelhard Arzneimittel.

Direkt im Anschluss an den Kundenkontakt findet nun die Besuchsnachbereitung statt und die Daten werden in einem zentralen System hinterlegt. Unter Einbeziehung der maiConnect-

Groupware wurden eine zentrale Online-Arbeitsplattform für das gesamte Unternehmen und eine Offline-Komponente geschaffen, die eine permanente Synchronisierung der Daten ermöglichen. Diese Datenaktualität sowie die je nach Marketingkampagne bzw. Unternehmensziele angepassten Verkaufsunterlagen gewährleisten eine übersichtliche und strukturierte Darstellung und Kommunikation.

Uwe May, Geschäftsführer der maihiro GmbH, ist stolz auf den erfolgreichen Abschluss des Projekts: „Mit der von maihiro entwickelten Groupware-Integration gelingt es Engelhard Arzneimittel, den Vertrieb optimal zu unterstützen und Kampagnen zielgruppengenau durchzuführen.“

Die CRM-IT-Architektur besteht aus dem Modul SAP-CRM 7.0 EHP1, der Synchronisierung mit Microsoft Outlook durch die maiConnect-Lösung von maihiro, WEBUI sowie MS SQL 2008.

Über Engelhard Arzneimittel:

Engelhard Arzneimittel ist ein international agierendes mittelständisches Familienunternehmen mit mehr als 300 Mitarbeitern. Als einer der führenden Markenhersteller im OTC-Bereich vertreibt Engelhard Arzneimittel vor allem frei verkäufliche apothekenpflichtige Medikamente für die Selbstmedikation. Atemwegstherapeutika und Arzneimittel gegen Hauterkrankungen bilden die Kernkompetenz des Unternehmens.

Über maihiro

maihiro ist Spezialist für Customer Relationship Management (CRM) und Business Analytics. Das Beratungshaus begleitet seine Kunden in Marketing, Vertrieb und Service durchgängig von der Strategieberatung über die Prozessoptimierung bis zur Implementierung und Betriebsführung. Das Unternehmen ist Beratungs- und Implementierungspartner von SAP und Microsoft. Im Jahr 2000 von Bernd Hesse, Uwe May und Mark Roes gegründet, beschäftigt die Unternehmensberatung mit Sitz in Hamburg, Ismaning bei München und Wien heute über 100 Mitarbeiter. 2005 etablierte maihiro unter der Leitung von Matthias Götz eine Tochtergesellschaft in Österreich, im Juli 2011 folgte die Gründung der maihiro business analytics GmbH. 2010 wurde das Beratungshaus als eines der innovativsten mittelständischen Unternehmen mit dem 'Top 100' Gütesiegel ausgezeichnet und 2011 für den Innovationspreis IT in der Kategorie CRM nominiert. maihiro berät weltweit Unternehmen verschiedener Branchen, darunter 1&1 Internet AG, ABUS SC, Audi, Bank für Sozialwirtschaft, eCircle, Europapier, Henkel, Merz Pharmaceuticals, Mondi Group, Styria Media Group, Unternehmensgruppe Hoffmann oder Würth Österreich.

Weitere Informationen

Renate Knüfer
KNÜFER PR
Düsseldorfer Str. 6
80804 München
T +49 89 30 777 650
rk@knuefer-pr.de
www.maihiro.com

maihiro GmbH
Osterfeldstraße 86
D-85737 Ismaning bei München