

Zentrale Vertriebssteuerung im pharmazeutischen Großhandel

Die Sanacorp Pharmahandel GmbH, einer der führenden Pharmagroßhändler in Deutschland, setzt die CRM-Lösung PiSA sales zur zentralen Vertriebssteuerung, im Marketingmanagement sowie im Bereich des Kundendienstes ein. Dank der mobilen Verfügbarkeit hat der Außendienst permanenten Zugriff auf seine CRM-Daten – online wie auch offline.

Sanacorp



Kunde

Sanacorp Pharmahandel GmbH

Branche

Pharmazeutischer Großhandel

Einsatzbereich

Mobile CRM, Kontaktverwaltung, Kampagnenmanagement, Reports & Analysen, Vertriebssteuerung

Datenbank

Datenbank Oracle

Integration

Mobile Online-/Offline-Anbindung

Schnittstelle zum vorhandenen Kundeninformationssystem „KINI“

Integration von MS Office-Anwendungen
Groupware MS Outlook

Kunde & Branche

Die Sanacorp Pharmahandel GmbH ist ein führendes Unternehmen im pharmazeutischen Großhandel. Kernkompetenz seit mehr als acht Jahrzehnten ist die flächendeckende und wirtschaftliche Versorgung von Apotheken mit Arzneimitteln und Gesundheitsprodukten. Durch die genossenschaftliche Struktur und den in der Satzung verankerten Förderauftrag besteht zwischen dem Apothekerunternehmen und seinen Kunden eine besondere Nähe. Mithilfe modernster Logistik und einem eingespielten Liefersystem versorgt Sanacorp aus bundesweit 16 Niederlassungen bis zu viermal täglich ca. 9.000 Apotheken.

Ausgangssituation & Herausforderung

Nach erfolgreicher Einführung des CRM-Systems PiSA sales für das zentral gesteuerte Kampagnenmanagement war es für Sanacorp wichtig, auch das vorhandene Vertriebssteuerungssystem durch PiSA sales abzulösen und mit mobiler Anbindung des Außendienstes zu erweitern. Die neue Vertriebssteuerung sollte in der Lage sein, folgende komplexe Kriterien umzusetzen:

- + Darstellungen und Auswertungen von Umsatz- und Ertragszahlen zu jeder einzelnen Apotheke
- + Aufbereitung von umfangreichen Kennzahlen pro Kunde
- + Organisation und Verwaltung des deutschlandweit verteilten Gesamtkundenbestandes durch eine auf IMS-Kreisen basierende Gebietsverteilung auf alle Gebietsleiter

- + Abbildung der kompletten Vertriebsstruktur über Apotheke, Gebietsleiter, Niederlassung, Verbund, Region und Zentrale im CRM-System und Darstellung sowie Auswertung der jeweiligen Kennzahlen
- + Ablösung der vorhandenen mobilen Lösung für den Außendienst durch das mobile CRM-System von PiSA sales
- + Dokumentenverwaltung, z.B. für Rechnungen usw.

Einen zentralen Schwerpunkt bildet bei Sanacorp der Gebietsleiter als direkter Ansprechpartner des Apothekers. Deshalb ist der mobile Zugriff auf die aktuellen Kundendaten von hoher Wichtigkeit für eine optimale Betreuungsleistung. Die Abbildung komplexer, hierarchischer Zugriffsmechanismen auf Kundendaten für die einzelnen Gebietsleiter stellte eine interessante Herausforderung bei der Ausbaustufe des bereits installierten PiSA sales CRM dar.

Projektverlauf & Lösung

Mit Aufbau der vertrieblischen Objekte und der komplexen Vertriebsstruktur im CRM wurden die Voraussetzungen geschaffen, nun die umfangreichen Kennzahlen als Hauptblätter und Statistiken für jeden Kunden im CRM abzubilden. Durch die unterschiedlichen Sichten auf die Kennzahlen ist eine historische Betrachtung der Entwicklung über die letzten 2 Jahre genauso einfach möglich wie der Vergleich der einzelnen Apotheken in ihrem jeweiligen Umfeld.

Über die hier geschaffene Drill-Down-Lösung sind Auswertungen auf jeder Ebene der Vertriebsstruktur möglich. Sie wird somit zum unverzichtbaren Werkzeug sowohl für den Gebietsleiter, in dessen Fokus seine Apotheken liegen, als auch für die Regionalleiter, die hiermit die Situation ihrer Region bewerten und steuern können.

Die Einführung der mobilen Version des CRM-Systems erlaubt den autarken Zugriff des Außendienstes auf alle erforderlichen Informationen zu seinen Kunden (z. B. für die Besuchsvorbereitung). Auf Basis der Vertriebsstruktur wird in der Zentrale die jeweilige Apothekenliste für den Außendienst erstellt, an der alle zugeordneten Objekte wie Umsatz, Besuchshistorie, Konditionen etc. verfügbar sind. Die Daten werden im CRM-System täglich für ca. 100 Notebooks bereitgestellt und von den Außendienstmitarbeitern per Webzugriff auf das mobile System synchronisiert. Die große Menge der zu übertragenden Daten wird von einer leistungsstarken Schnittstelle performant verarbeitet.

„Die PiSA sales-Lösung ist heute eine strategische Kernapplikation in der Sanacorp IT-Landschaft. Das System ist hochflexibel, um unsere individuellen Bedürfnisse abzubilden. Die Zusammenarbeit ist geprägt durch Vertrauen und Professionalität.“

Norbert Magdalena, Bereichsleiter Vertrieb und strategisches Produktmanagement

Der Hierarchie der Vertriebsstruktur folgend, wurden umfassende und äußerst komplexe Zugriffsmechanismen aufgebaut. Über die ausführliche Kundenakte ist der Außendienst in der Lage, u.a. die wichtigsten Konditionen einzusehen, flexible Reports zu erstellen und sich umfassend auf einen Besuch vorzubereiten. Besuchsberichte können direkt im System strukturiert erfasst, dokumentiert und zur Auswertung bereitgestellt werden. Nach erfolgter Datensynchronisation werden die Informationen an den zentralen Kundenservice übertragen, um dort weiter bearbeitet und entsprechend hinterlegter Zuständigkeit automatisch verteilt zu werden. Durch die Abbildung eines Ticketing-Systems in der 3. Ausbaustufe des CRM-Systems wurde die 360°-Sicht auf den Kunden komplettiert. Das bereits im Standard von PiSA sales vorhandene Servicemodul wurde für Sanacorp angepasst. Serviceanfragen oder Reklamationen werden durch die Serviceabteilungen direkt im System erfasst und können in Form von Tickets weitergeleitet und verfolgt werden. Jeder Vertriebsmitarbeiter hat Sicht auf die Tickets seines Verantwortungsbereichs über sein persönliches Benutzercockpit.

Realisierte Erfolge

Sanacorp setzt mit dem PiSA sales-CRM eine unternehmensweit einheitliche Softwarelösung in den Bereichen Vertrieb, Marketing und Kundenservice, aber auch in der Retouren- und Auftragsbearbeitung oder dem Lager ein. System- und Medienbrüche sind damit weitgehend beseitigt. Die Vertriebssteuerung ermöglicht die umfassende Auswertung aufgeschlüsselter Kennzahlen entsprechend Vertriebsstruktur von der einzelnen Apotheke über den Gebietsleiter, die Niederlassung, den Verbund und die Region bis hoch zur Zentrale. Damit können die verschiedenen Ebenen auf individueller sowie zentraler Ebene genauestens verfolgt und zielgerichtet gesteuert werden.

Je nachdem, wo der Außendienstmitarbeiter in der Vertriebsstruktur eingebunden ist (Gebietsleiter, Niederlassungsleiter, Regionalleiter), hat er dedizierten Zugriff auf die Informationen und auf die hierarchisch zugeordneten Kunden. Durch regelmäßige Synchronisation zwischen Zentrale und mobilem CRM ist er ständig über aktuellen Veränderungen und Aktivitäten seiner Kunden informiert und kann entsprechend reagieren. Auf gleichem Wege stellt er die Informationen seinen Kollegen zur Verfügung und sichert somit den Informationsfluss innerhalb des Gesamtprozesses.

Im Marketing arbeitet Sanacorp mit einer leistungsstarken Lösung, die speziell auf die Bedürfnisse des Promotionsmarketings angepasst wurde. Ergebnisse sind: geringer Aufwand in der Promotions-Vorbereitung, effizientere Abwicklung und volle Transparenz.*

Das Beschwerdemanagement und Ticketing ermöglicht es dem Kundendienst bei Sanacorp, zeitnah auf Hinweise oder Beschwerden der Kunden zu reagieren und die Kundenzufriedenheit nachhaltig zu sichern.

PiSA sales GmbH

Fredericiastraße 17-19
D-14050 Berlin
Tel: +49 (0)30. 81 07 00-0
Fax: +49 (0)30. 81 07 00-99

Geschäftsstelle Karlsruhe
Weiherstraße 1 b · D-76227 Karlsruhe
Tel: +49 (0)721. 47 65 747
Fax: +49 (0)721. 47 65 748

info@pisasales.de · www.pisa.de · www.pisasales.de