

datenpol gmbh

Regensburger Str. 9 | 4020 Linz

Tel. +43 732 997 035-0

Fax +43 732 997 035-15

UID ATU 66309611

FN 359270 p | Landesgericht Linz

VKB Bank | BLZ 18600

Konto 10.006.864

datenpol führt umfassendes CRM-System bei Spirig Pharma Austria GmbH ein

Für die Spirig Pharma Austria GmbH wurde eine durchgängige Open Source CRM-Lösung entwickelt, die die Logistikpartner integriert, dem Vertriebsaussendienst mobil zur Verfügung steht und dem Management neue Möglichkeiten für Controlling und Steuerung gibt.

Das Unternehmen

Die Spirig Pharma Austria GmbH ist als Tochterunternehmen des Schweizer Pharmakonzerns Spirig Pharma AG seit 2003 am österreichischen Markt tätig. Das Unternehmen vertreibt erfolgreich medizinische Hautpflegeprodukte (Excipial®, Balmandol®), sowie Sonnenschutz- (Daylong) , Mückenschutz und pharmazeutische Produkte.

Die Herausforderung

Die bestehende Berichts- und CRM-Lösung mit verschiedenen Excel-Dateien stieß mit dem Wachstum des Unternehmens an ihre Grenzen bezüglich Aufwand und Übersichtlichkeit. Die Auslieferung und Fakturierung von Waren für Spirig Pharma Austria GmbH erfolgt durch zwei Logistikdienstleister. Durch deren Berichtswesen waren bedeutsame Kenntnisse über die Kunden nur indirekt und unflexibel zugänglich. Der Aussendienst hatte auf diese Wissensbasis nur sehr eingeschränkten Zugriff und konnte auch selbst keine Daten zum Kunden elektronisch verwalten. Eine zentrale Wissensbasis zum Kunden war nicht vorhanden.

Die Anforderungen

Die Spirig Pharma Austria GmbH suchte nach einer hoch funktionalen und zukunftsfähigen Lösung mit folgenden Anforderungen:

- Aufbau einer zentralen Wissensbasis für die Kunden-, Produkt- und Umsatzdaten
- Steuerbare Zugriffsberechtigungen für Vertrieb, Head Office und weitere Benutzergruppen
- Mobiler und sicherer Zugang zur vollen Funktionalität des CRMs
- Gestaltung effizienter Marketing-Kampagnen (Dialog-Marketing) durch diese Wissensbasis
- Unterstützung von Geschäftsprozessen des Vertriebs – Beispielsweise der Aufgabenverteilung für Erstbesuche an den Aussendienst

- Täglicher Import aller Stamm- und Bewegungsdaten der Logistikpartner in die zentrale Wissensbasis
- Flexibles Berichtssystem für das Controlling und für Forecasts
- Ein Besuchsverwaltungs und -planungssystem für den Aussendienst
- Täglich aktuelle Stamm- und Umsatzdaten mobil verfügbar und selbständig ergänzbar durch den Aussendienst

Die Lösung

datenpol war mit der Umsetzung des Systems, der Koordination der neu zu schaffenden Schnittstellen zu den Logistikdienstleistern und der Einführung inklusive Schulungen beauftragt.

Das Open Source CRM-System vTiger kam als zentrale Wissensbasis zum Einsatz. Der modulare Aufbau dieses Systems ermöglichte eine individuelle Anpassung und Erweiterung an die Anforderungen der Spirig Pharma Austria GmbH.

Der Stamm- und Bewegungsdatenabgleich mit den Logistikdienstleistern wurde mit Talend Open Studio umgesetzt, welches ebenso unter einer Open Source Lizenz verfügbar ist. Die geschaffene Lösung erwies sich von der ersten Stunde an als sehr robust und stellt einen reibungslosen Datenabgleich sicher.

Für die komplexen Berichtsanforderungen kommt der JasperReports Server zum Einsatz, eine hoch flexible und schlanke Berichtsserver-Lösung. Die tagesaktuellen Berichte können über eine einfach zu bedienende Oberfläche durch alle Mitarbeiter, abhängig von deren Berechtigungen, abgerufen werden.

Durch den durchgängigen Einsatz von Lösungen, die unter einer Open Source Lizenz verfügbar sind, fallen für die Spirig Pharma Austria GmbH keine Lizenzkosten an. Das System ist dabei leistungsfähig, hoch skalierbar und eine zukunftssichere Plattform. Dieses Ergebnis kommt durch die Integrationsleistung der „datenpol gmbh“ zustande, die auf Produkte unter Open Source Lizenzen spezialisiert ist.

„Mit der CRM Lösung von datenpol haben wir eine zentrale Wissensbasis im Haus geschaffen, mit der wir uns für das weitere Wachstum gut aufgestellt haben. Das Wissen unseres Aussendienstes und der Logistikdienstleister hat an Wert gewonnen und kann jetzt auch im Management für Marketing und zur Entscheidungsfindung herangezogen werden“ berichtet Michael Etschmaier, Geschäftsführer der Spirig Pharma Austria GmbH.

