

# CUSTOMER CARE CONSULTANCY

Dr. Beate Schuhr

CRM-Beratung für  
Unternehmen der  
Gesundheitswirtschaft



## AUFGABE

Leitung der unternehmensweiten CRM-Initiative mit den Teilprojekten: Entwicklung und Kommunikation der CRM-Strategie, Restrukturierung der kundennahen Prozesse, Aufbau des Bereichs „CRM & Customer Service“, Konzeptionierung und Implementierung des neuen CRM-Systems für Vertrieb und Marketing in Phase 1 und für Medizin, Customer Service und Zentrale in Phase 2.

## ZIEL

Eine enge Verzahnung aller kundenbezogenen Prozesse in Vertrieb, Marketing und Service über Bereichsgrenzen und Kontaktkanäle hinweg. Optimierung der Kommunikationsprozesse zwischen Kunden, Mitarbeitern aus den Bereichen Medizin, Customer Service und Zentrale und den Mitarbeitern in Vertrieb und Marketing.

## VORGABE

Auch die Umsetzung in Phase 2 erfolgt komplett im Standard der CRM-Applikation. Implementiert wird eine SaaS-Lösung mit Cloud-Technologie für PC und mobile Endgeräte.

## SPEZIELLE HERAUSFORDERUNG

Die gesamte Systemlandschaft der Riemser Pharma befindet sich in einer Veränderungsphase, ERP- und CRM-Systeme, Dokumentenmanagement- und Qualitätsmanagement-Systeme werden zeitgleich aktualisiert.

## LEISTUNGEN IN PHASE 2: KUNDENANFRAGEN / REQUEST HANDLING

- Integration des Bereichs Medizin
- Integration der Pharmakovigilanz-relevanten Kommunikationsprozesse
- Integration des Customer Service (national und international)
- Integration der Zentrale an zwei Standorten
- Verknüpfung mit SAP
- Integration der Kommunikationsprozesse mit Marketing und Vertrieb
- Organisationsentwicklung des Bereichs „CRM & Customer Service“
- CRM-Schulungen für 35 MA aus 3 Unternehmensbereichen
- Projekt-Laufzeit Phase 2: 7 Monate
- Roll out Phase 2: 35 MA aus 3 Unternehmensbereichen

## RÜCKBLICK AUF PHASE 1

- Integration der Vertriebsprozesse (für PC und mobile Endgeräte)
- Integration der Marketing- und Direktmarketing-Prozesse (für PC und mobile Endgeräte)
- Analytisches CRM für Vertrieb und (Direkt)Marketing
- Aufbau eines unternehmensinternen CRM-Teams

„Professionell, schnell, effizient und angenehm – eine rundum gelungene Zusammenarbeit.“

**Konstantin von Alvensleben**  
CEO Riemser Pharma

„So machen Projekte Spaß: Egal wo es klemmt – Frau Schuhr sieht das Problem und findet eine Lösung. In Rekordzeit haben wir auch in Frankreich ein deutsches Template eingeführt. Dank der guten Mischung aus Fachkompetenz und Einfühlungsvermögen seitens Frau Schuhr, erfolgte dies mit viel Engagement der französischen Kollegen.“

**Beatrice von Buchwaldt**  
CFO Riemser Pharma

„Mit hoher Zielstrebigkeit und stetem Blick für das Wesentliche ist Frau Dr. Schuhr der Motor in allen Projektphasen. Durch ihre gelebte Kundenorientierung garantiert sie ein bestmögliches Zusammenspiel aller Projekt-Beteiligten. Ihr enormes Fachwissen sowie ihre strukturierte Arbeitsweise bilden die Grundlage eines effizienten Projektmanagements.“

**Katja Riemann**  
Head CRM & Customer Service Riemser Pharma

„Die Zusammenarbeit mit CCC / Dr. Schuhr gestaltete sich außerordentlich professionell. Individuelle Vorstellungen wurden prompt und flexibel umgesetzt.“

**Dr. Andreas Rauscher**  
Medical Director Riemser Pharma

## RIEMSER Pharma GmbH: der Schlüssel zum Markt

RIEMSER Pharma GmbH, 1991 gegründet, ist Experte für Spezialtherapeutika mit hohem medizinischem Bedarf.

Das Unternehmen bietet ein eigenes Produktportfolio an, das unterschiedliche Therapiefelder abdeckt, von der Onkologie und Neurologie über die Infektiologie bis zur Dermatologie. Es kauft, lizenziert, vermarktet und vertreibt pharmazeutische Produkte. Weltweit über 300 Zulassungen, allein 30 in den vergangenen zwei Jahren, sind ein Beleg für die tiefen Kenntnisse des Marktes.

Mit strategischen Akquisitionen in Europa steigert RIEMSER Know-how und Kompetenz in den Kernmärkten noch weiter. Dank seiner Konzentration auf konjunkturunabhängige Segmente der Pharmamärkte wächst das Unternehmen seit Jahren nachhaltig. Nicht zuletzt deshalb ist RIEMSER der perfekte Partner für internationale Unternehmen, die mit ihren Pharmaprodukten Zugang zum europäischen Markt suchen. RIEMSER hat ihren Sitz in Deutschland (Berlin, Greifswald); weitere Standorte befinden sich in Frankreich (Paris) und in England (Maidenhead). Europaweit beschäftigt das Unternehmen mehr als 220 Mitarbeiter. 2012 wurde RIEMSER von der Private-Equity-Beteiligungsgesellschaft Ardian gekauft.

