

# 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 unternehmensinternen CRM-Teams, Konzeptionierung und Implementierung des neuen CRM-Systems für Vertrieb und Marketing in Phase 1 und für Medizin und Customer Service in Phase 2.

## ZIEL

Eine enge Verzahnung aller kundenbezogenen Prozesse in Vertrieb, Marketing und Service über Bereichsgrenzen und Kontaktkanäle hinweg.

## VORGABE

Die Umsetzung erfolgt komplett im Standard der CRM-Software. 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 werden zeitgleich aktualisiert.

## LEISTUNGEN IN PHASE 1

- Entwicklung der CRM-Strategie und eines unternehmensinternen Kommunikationskonzeptes
- Integration der HCP-Datenbank
- 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
- Integration der Export-Prozesse
- Aufbau eines unternehmensinternen CRM-Teams, Organisationsentwicklung und internes Kommunikationskonzept
- CRM-Schulungen für 65 MA aus 5 Unternehmensbereichen
- Projekt-Laufzeit Phase 1: 7 Monate (Phase 1) und 5 Monate (Erweiterung der Phase 1)
- Roll out Phase 1: 65 MA aus 5 Unternehmensbereichen

## AUSBLICK PHASE 2: KUNDENANFRAGEN / REQUEST HANDLING

- Integration des Bereichs Medizin
- Integration des Customer Service
- Anbindung SAP
- Anbindung Dokumentenmanagement-System

„Frau Schuhr hat die richtige Mischung zwischen pragmatischer Herangehensweise und Effizienz. Sie ist stets prozessorientiert und überzeugt durch ihr ausgeprägtes Fachwissen.“

**Britta Hübner**  
Hübner Management GmbH

„Das beste Projekt der letzten Jahre – von der Struktur her, der Umsetzung und der personellen Betreuung.“

**Beatrice von Buchwaldt**  
CFO Riemser Pharma

„Die Designkompetenz und hochstrukturierte Umsetzung unseres strategischen Vertriebskonzeptes in der modernen Onkologie mithilfe innovativer CRM-Technologie hat mich sehr beeindruckt.“

**PD Dr. med. Dr. med. habil. Kai Deusch**  
CEO Riemser Pharma

„Selten habe ich so viel Kompetenz und Engagement, gepaart mit einer Portion Pragmatismus, erlebt. Resultat: schnelle, sehr gute Aufnahme, Umsetzung und Implementierung der Prozesse.“

**Dr. René Glas-Albrecht**  
Head Global Marketing Riemser Pharma

**RIEMSER Pharma** ist ein wachstumsstarkes Unternehmen, das Spezialpharmazeutika mit hohem medizinischen Bedarf international vermarktet. Neben Medikamenten gegen weit verbreitete Krankheiten gibt es einen großen Bedarf an Arzneimitteln für spezielle Erkrankungen. Auf diese Pharmazeutika mit hohem medizinischen Bedarf ist RIEMSER spezialisiert. RIEMSER ist für andere Pharmaunternehmen ein idealer Partner, um neue Märkte für Spezialpharmazeutika zu erschließen, die Lebensdauer der Produkte zu verlängern und ihre Ertragskraft zu steigern. Seine Vermarktungs- und Life Cycle-Expertise baut RIEMSER kontinuierlich aus.

**Standorte:** Berlin, Greifswald, Paris (Tochterunternehmen)

### Produkte

RIEMSER fokussiert sich derzeit auf die Vermarktung von Spezialpharmazeutika unter anderem aus den Bereichen Dermatologie, Herz-Kreislauf-Erkrankungen, Infektiologie, Onkologie, Rheumatologie, Adipositas sowie auf Medizinprodukte.

