

APOTHEKE

Rotpunkt- Pharma

«isolutions hat die Herausforderungen, vor denen wir standen, richtig erkannt. Es wurde auf unsere Bedürfnisse eingegangen und jeweils eine Lösung präsentiert, die die Qualität unserer Arbeit und die Produktivität unserer Teams deutlich gesteigert hat. Die Zusammenarbeit mit isolutions gestaltet sich unkompliziert, auf Augenhöhe und lösungsorientiert. Mit der erfolgreichen Umsetzung der ersten Phase unseres CRM haben wir zusammen den Grundstein für weitere Projekte gelegt.»

Milena Bosco, Projektleiterin Digitalisierung

Die Rotpunkt-Pharma AG, gegründet im Jahr 2001, ist eine Dienstleistungszentrale für unabhängige und inhabergeführte Apotheken. An knapp 110 Standorten in der Deutschschweiz beraten täglich rund 1'600 Apotheker/innen, Pharma-Assistenten/innen und Drogisten/innen ihre Kundschaft rund um das Thema Gesundheit und Medikament. Die Spezialisten/innen der Rotpunkt-Pharma AG unterstützen die Rotpunkt Apotheken unter anderem in den Bereichen Marketing, Weiterbildung und Einkauf, so dass sich diese auf das Kerngeschäft fokussieren und die bestmögliche Beratung bieten können.

Um den Aufwand und die Excel-basierten Dokumente zu verringern, hat sich die Rotpunkt-Pharma für eine digitale Lösung entschieden. Mittels Microsoft D365 hat sich die Effizienz der Arbeitsprozesse um 20% gesteigert und die Mitarbeiterzufriedenheit ist dank digitalen Abläufen sichtlich höher.

Ausgangslage

Die Rotpunkt-Pharma bietet ihren Mitgliedern drei zentrale Services: Weiterbildung, Marketing, und Einkauf. Diese Tätigkeiten wurden bisher hauptsächlich Excel-basiert durchgeführt, was zu hohen Aufwänden, Fehlerquellen und Ineffizienzen führte. Durch das Wachstum an Mitgliedern und den Aufbau weiterer Services stieg das Mengengerüst stetig an und gleichzeitig der administrative Aufwand. Darum entschied sich Rotpunkt-Pharma, die Prozesse mittels innovativen Softwaretools neu zu definieren und teilweise zu automatisieren. Die Einführung von neuen Apps auf Basis von

Microsoft D365 hat zu einer massiven Steigerung der Mitarbeiterzufriedenheit geführt. Effizientere Prozesse und adäquate Technologieunterstützung verbessern die Arbeitsabläufe und die Mitarbeitererfahrung, was mit einer höheren Kundenzufriedenheit einhergeht.

Lösung

Mit der Einführung von D365 können Standardprozesse automatisiert und die Datenqualität verbessert werden. Der Change ermöglicht zudem die Neudefinition von Arbeitsprozessen, sodass Abläufe effizienter gestaltet und neu gelebt werden. Das hilft der Rotpunkt-Pharma insbesondere im Bereich Marketing, Aussendienst, Weiterbildung und Einkauf. So können beispielsweise die Prozesse der Monatsaktionen effizienter abgewickelt und die Erfassung von doppelten Datensätzen vermieden werden. Des Weiteren werden nun Daten zentral gespeichert und unternehmensweit zur Verfügung gestellt – unabhängig von Zeit, Ort und Gerät. Dokumente sind ortsunabhängig verfügbar und können gemeinsam bearbeitet werden. Die Zusammenarbeit gestaltet sich dadurch effizienter und qualitativ hochwertiger. Dadurch können Anfragen, Aufträge und allgemeine Informationen zum Mitglied zentral erfasst und bearbeitet werden. Auch stehen diese Angaben zeitgleich dem Aussendienstmitarbeitenden vor Ort zur Verfügung.

Für die Realisierung dieses Projektes erstellte isolutions für Rotpunkt-Pharma ein CRM Konzept, bei dem sich die gesamte Projektumsetzung stufenweise über drei Phasen erstreckte. Von Beginn an wurden alle relevanten Geschäftsbereiche (Marketing, Aussendienst, Weiterbildung und Einkauf) berücksichtigt und über die Phasen hinweg mittels Workshops weiterentwickelt. Dieses Vorgehen gewährleistet eine maximale Ausbaufähigkeit und ermöglicht es Rotpunkt künftig, weitere Anpassungen schnell und kostengünstig zu realisieren.

Nutzen

- Zugriff aller Mitarbeitenden auf die zentrale Datenbank jederzeit und von überall möglich.
- Das gemeinsame Arbeiten an Dokumenten und Stammdaten wird erleichtert. Dies fördert die Effizienz und ermöglicht den 360° Blick auf Mitglieder und Industriepartner.
- Mitglieder- und Industriedaten werden abteilungsübergreifend zur Verfügung gestellt, um das Monitoring der Marktaktivitäten zu erleichtern und zu verbessern.
- Das User Interface für Marketing-, Weiterbildungs-, und Einkaufsprozesse ist leicht bedienbar, jederzeit anpassbar und auf den Nutzer ausgerichtet.
- Mitarbeitende schätzen die Benutzerfreundlichkeit und den hohen Automatisierungsgrad. Diese Vielfalt an Automatisierungen hilft, die Datenqualität stetig zu verbessern und bei der Eingabe Zeit zu sparen.
- Integration von Outlook und Teams ist nun möglich.
- Bisherige Projektabläufe werden durch intensive Workshops optimiert oder neu aufgebaut.

20%

Effizienzsteigerung in den Bereichen Marketing, Weiterbildung, Aussendienst und Einkauf

36

Arbeitstage pro Jahr bei der Umsetzung von Marketingkampagnen eingespart

43

Excel-Listen abgelöst dank Automatisierung

Partnerprofil

#weshapethefuture

Im Zivilschuttkeller von drei Berner Oberländer Visionären gegründet, begleitet isolutions seit 1999 als grösster, dedizierter Microsoft One-Stop-Shop in der Schweiz Unternehmen in die digitale Zukunft. Dabei veredeln und integrieren wir die Services von Microsoft so, dass Mehrwert geschaffen und die Unternehmenskultur positiv verändert wird.

Getragen von über 200 passionierten Köpfen bestehend aus Business und Technical Consultants, Change Makers sowie Softwareentwickler, Architekten und Cloud Natives werden wir von unseren Kunden und deren Herausforderungen zu Höchstleistungen angetrieben. Gemeinsam mit Kunden aus unterschiedlichen Branchen, schlagen wir die Brücke zum Tech-Giganten Microsoft. Alle mit einem Ziel: Das beste Mitarbeiter- und Kundenerlebnis zu kreieren, um daraus Wettbewerbsvorteile zu erzielen.

Die Kunden lieben unsere inspirierende Unternehmenskultur, welche ansteckend wirkt. Sie unterstützt und bewältigt erfolgreich organisatorische oder technologische Herausforderungen. Gemeinsam mit ihnen gestalten wir die Zukunft von Teams, Produkten, Unternehmungen und ganzen Industrien.

Standorte

Bern

Schanzenstrasse 4c
3008 Bern

Basel

Güterstrasse 144
4053 Basel

Zürich

The Circle 38
8058 Zürich

Barcelona

Carrer de Trafalgar 6,
2a planta, despacho 28
08010 Barcelona

Kontakt

isolutions AG

+41 31 560 88 88
info@isolutions.ch
www.isolutions.ch