

Galenicare nutzt BSI CRM für gesunde Kundenbeziehungen

Grösstes Schweizer Apothekennetzwerk setzt auf CRM-Lösung von BSI

Baden, 15.11.2018 – BSI gewinnt Galenicare als Kunden. Die Betreiberin des grössten Apothekennetzwerks der Schweiz plant zusammen mit BSI, insgesamt rund 500 Apotheken und drei Webshops zu integrieren und die verschiedenen Kundenstämme zentral zu verwalten. Ziele sind eine Verbesserung der Datenqualität sowie zentral gesteuerte Marketingaktivitäten, inklusive Verwaltung von Gutscheinen und Treuepunkten auf Basis einer konsolidierten Kundensicht.

Mit Galenicare, einem Unternehmen der Galenica Gruppe, konnte BSI einen weiteren renommierten Retail-Kunden gewinnen: Das innovative Unternehmen betreibt schweizweit erfolgreich die Apothekenketten Amavita und Sun Store, sowie im Joint Venture mit Coop die Coop Vitality Apotheken. Zum Apothekennetzwerk der Galenica Gruppe zählen zudem die unabhängigen Partnerapotheken des Unternehmens Winconcept. Das Apothekennetzwerk der Galenica Gruppe umfasst damit heute, inklusive der unabhängigen Partnerapotheken, rund 500 Standorte mit mehreren Millionen Kunden. Damit führt Galenicare die bedeutendste Retail-Struktur im Schweizer Apothekenmarkt und gilt als eine der wichtigsten Partnerinnen für die verschiedenen Akteure im Gesundheitsmarkt.

Um auch in Zukunft den Gesundheitsmarkt aktiv mitzugestalten und den steigenden Kundenanforderungen gerecht zu werden, setzt Galenicare auf ein zentrales Customer Relationship Management (CRM) von BSI Business Systems Integration AG. «Die BSI Applikation unterstützt uns in der Umsetzung unserer Unternehmensstrategie: Wir beraten unsere Kunden individuell und persönlich, und stehen ein für eine Kundenzufriedenheit, die auf Vertrauen und Kompetenz basiert. Dank den neu geschaffenen Voraussetzungen können sich die Mitarbeitenden auf unsere Kernkompetenzen konzentrieren», sagt Ramin Mohadjeri, Leiter Amavita- und Sun Store-Apotheken.

Optimierung der Datenqualität

Die strenge Einhaltung der Datenschutzrichtlinien ist insbesondere für ein Unternehmen mit sensiblen Daten und Transaktionen von besonders hoher Bedeutung. Galenicare legt grössten Wert auf die Vertraulichkeit der Daten. Bei BSI CRM ist diese sichergestellt. Zudem ist die neueste Datenschutzverordnung (DSGVO) in BSI CRM abgebildet. Damit geniessen die Kundendaten von Galenicare höchste Sicherheit und maximalen Schutz. In dieser hochsicheren Umgebung sollen in

einer ersten Projektphase die verschiedenen Kundenstämme mit jeweils mehreren Millionen Daten zusammengeführt werden. Ziel ist es, die Datenqualität zu verbessern und die relevanten Informationen an allen Touchpoints (Filialen, Webshops, Backoffice) mittels einer intelligenten Berechtigungslogik synchronisier- und bearbeitbar zu machen. Dabei werden sämtliche Daten automatisch und wo nötig manuell auf Dubletten geprüft. Neben den Daten der Apothekenformate, werden auch die Daten der drei Webshops in das CRM-System integriert.

Marketing Automation mit «BSI Studio»

Künftig soll das zentrale CRM-System den verschiedenen Apothekenformaten mit dem ausgefeilten Dubletten-Management wie auch mit automatisierten Marketing-Aktivitäten dienen. Hierfür nutzt Galenicare die digitale Plattform für Marketing Automation, BSI Studio. «Mit BSI Studio können wir unsere Kunden ihren Bedürfnissen entsprechend, individuell und somit gezielt informieren», erklärt Ramin Mohadjeri.

Bereits für November 2018 sind diesbezüglich wichtige Projektschritte geplant: BSI CRM übernimmt neben dem Dubletten- und Daten-Management das Starcard Loyalty Management, inklusive dem Verwalten von Gutscheinen und Treuepunkten in einer konsolidierten Kundensicht. Erste automatisierte Marketing-Kampagnen sollen folgen.

«Wir freuen uns, dass wir zusammen mit Galenicare dieses anspruchsvolle und technisch fordernde Projekt realisieren durften. Genau das ist es, was wir bei BSI besonders gut können und besonders gern machen», sagt Monika Freiburghaus, Projektleiterin seitens BSI.

Kontakt

Claudia Gabler, +41 (0)31 850 12 13, claudia.gabler@bsi-software.com

Catherine B. Crowden, +41 (0)56 484 16 24, catherine.crowden@bsi-software.com

BSI Business Systems Integration AG
Täferweg 1, CH-5405 Baden
www.bsi-software.com

Alle reden von Digitalisierung – BSI lässt Taten sprechen. Software von uns macht Unternehmen erfolgreicher und Anwender glücklich. BSI CRM und BSI CTMS zählen zu den führenden Omnichannel-Plattformen im Markt. Hinzu kommen innovative Anwendungen wie die Digitalisierungsplattform BSI Studio, smarte Branchenlösungen für Retail, Banking, Health und Insurance sowie BSI Contact Center, unser unermüdlicher Helfer im Kundenkontakt. Immer mit dabei: 360°-Sicht auf alle Daten und echter Fullservice, von A wie Analyse bis Z wie Zufriedenheit. Robuste Technologie, die heute

überzeugt – und für morgen und übermorgen bereit ist. Von unserer Software profitieren täglich über 120 000 Anwender in Unternehmen wie Actelion, AMAG, Basler Versicherungen, Die Schweizerische Post, ERGO Direkt, Globus, Hermes, Lidl, Münchener Verein, PostFinance, Privatbank Metzler, Sprüngli oder Walbusch. Dahinter steht die harte Arbeit von 320 Ingenieuren und Projektleitern – in Baar, Baden, Bern, Darmstadt, Düsseldorf, Hamburg, München, Zürich. Und überall dort, wo Sie uns brauchen.