



## Case Study - **Pharmathen**

### Ο πελάτης...

Η Pharmathen A.E. είναι μια ιδιωτική φαρμακευτική βιομηχανία, προσανατολισμένη στην ανάπτυξη και προώθηση νέων προϊόντων υγείας. Ιδρύθηκε το 1969 και αποτελεί μια από τις ταχύτερα αναπτυσσόμενες φαρμακευτικές εταιρείες στην Ελλάδα. Οι 230 εργαζόμενοι της εμπλέκονται στους τομείς της έρευνας και ανάπτυξης, της παραγωγής, της διασφάλισης ποιότητας, των ρυθμιστικών υποθέσεων, των πωλήσεων και του μάρκετινγκ. Η εταιρία δραστηριοποιείται στην ελληνική αγορά έχοντας ταυτόχρονα έντονη εξαγωγική

### Επιχειρηματική Ανάγκη...

Η Pharmathen προωθεί τα προϊόντα της κυρίως μέσω των φαρμακείων ενώ ταυτόχρονα κρατά ενημέρους τους ιατρούς για τις εξελίξεις με προσωπικές επισκέψεις των Ιατρικών της επισκεπτών. Από την φύση τους οι πωλήσεις των Φαρμακευτικών Εταιριών περιέχουν αρκετή πολυπλοκότητα στην διαχείρισή τους μιας και εμπλέκουν τόσο τα σημεία πώλησης (Φαρμακεία) όσο και τους Ιατρούς. Ενδεικτικά αναφέρονται η καταγραφή της ιστορικότητας όσον αφορά την επικοινωνία με τους Ιατρούς, η εφαρμογή διαδικασιών και η παρακολούθηση τους, η ομαλή συνέχεια σε περιπτώσεις αποχώρησης Ιατρικών Επισκεπτών, η εξυπηρέτηση ενός μεγάλου δικτύου Φαρμακείων κ.α. Επιπλέον η εξαγωγική δραστηριότητα της Pharmathen δημιουργεί συχνή επικοινωνία μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου η οποία έπρεπε να γίνει ευκολότερα διαχειρίσιμη. Αντιλαμβανόμενη η διοίκηση την δυνατότητα της τεχνολογίας να βοηθήσει ουσιαστικά τις διαδικασίες πώλησης αλλά και υποστήριξης των πελατών, έκρινε ότι ήταν επιτακτική η ανάγκη της επένδυσης σε ένα Σύστημα Διαχείρισης Σχέσεων με Πελάτες.

*« ...Το σύστημα καλύπτει όλα τα κριτήριά μας με ένα επιπλέον χαρακτηριστικό, το χαμηλό συνολικό κόστος κτήσης και χρήσης. Διαθέτει την καθετοποιημένη λύση για τον Φαρμακευτικό κλάδο την οποία βρήκαμε πολύ χρήσιμη και η παρουσία του από το 1989 στην Ευρωπαϊκή Αγορά εξασφαλίζει την βιωσιμότητα της επένδυσής μας ....»*

— Κίμων Γερογιάννης IT Manager Pharmathen AE



#### Τεχνολογικό Περιβάλλον Έργου.

#### Λογισμικό

SalesManager Enterprise (Vertical Solution Pharmaceutical)

Microsoft SQL Server

MS Exchange Server Connector



## Η λύση...

Για την πλήρη κάλυψη των αναγκών επελέγη η πλατφόρμα SalesManager CRM Enterprise Edition. Η εν λόγω πλατφόρμα δύναται να παραμετροποιηθεί σε βάθος μιας και διατίθεται σε συνδυασμό με το SMS RAD Framework (Development Εργαλείο), τον πηγαίο κώδικα και το σχήμα της Βάσης Δεδομένων. Μέσω της άφορης συνεργασίας των ομάδων εργασίας τόσο του Πελάτη όσο και της SalesManager Hellas το έργο υλοποιήθηκε σε 3 μήνες ενεργοποιώντας τα παρακάτω υποσυστήματα:

### Υποσυστήματα

#### Τμήμα Διεθνών Πωλήσεων.

- Εισερχόμενα email
- Δρομολόγηση (workflow)
- Εξερχόμενα email
- Ενοποίηση με MS Exchange Server

#### Πλήρης παρακολούθηση Ιατρικών Επισκεπτών

- Επισκέψεις – Ενέργειες
- Παροχές – Δείγματα
- Πλήρη Εικόνα πελάτη

#### Marketing Campaigns

#### Στατιστικά

Στην διάρκεια του έργου πραγματοποιήθηκε πλήρης διασύνδεση των υπάρχοντων συστημάτων με το SalesManager CRM και έγινε εισαγωγή δεδομένων πελατών (πλήρες ιστορικό). Το έργο ολοκληρώθηκε με την εκτενή εκπαίδευση των χρηστών.

## Τα οφέλη...

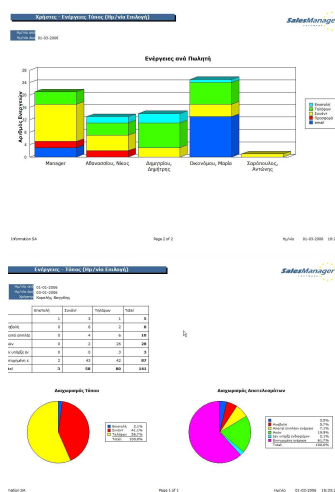
Η υλοποίηση τέτοιων έργων επιφέρει σημαντικά οφέλη στις επιχειρήσεις.

Ενδεικτικά :

- ➔ Καλύτερη γνώση της αγοράς.
- ➔ Καλύτερη γνώση των πελατών.
- ➔ Καλύτερη γνώση του ανταγωνισμού.
- ➔ Ταχύτερη ανταπόκριση.
- ➔ Μειωμένο κόστος διαχείρισης.
- ➔ Αυξημένο επίπεδο ικανοποίησης πελατών.

Ειδικότερα στην περίπτωση της Pharmathen υπήρξε :

- ➔ Αναβάθμιση της ομάδας πωλήσεων
- ➔ Οργάνωση επισκέψεων και προγραμμάτων
- ➔ Πλήρη στοιχεία Ιατρικών Επισκέψεων και αποτελεσμάτων
- ➔ Δραστική μείωση ανταπόκρισης σε πελάτες (60%)
- ➔ Διάχυση πληροφορίας
- ➔ Μείωση Διαχειριστικού Κόστους
- ➔ Αύξηση Παραγωγικότητας



### SalesManager Hellas

Ταχυδρομική διεύθυνση:  
Αγ. Ιωάννου 7, 153 42  
Αγ. Παρασκευή - Αττική

Τηλέφωνο: +30 (210) 6083485  
FAX : +30 (210) 6018453

Επικοινωνία μέσω email :  
[info@salesmanager.gr](mailto:info@salesmanager.gr)