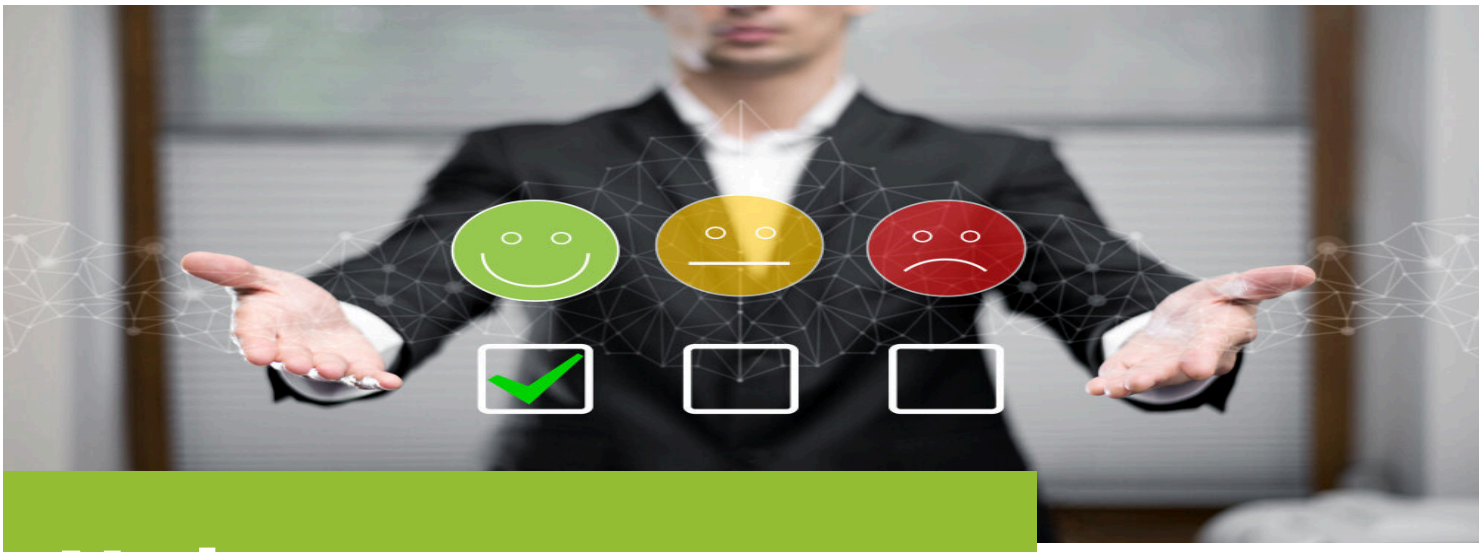


Verbesserte Kundenkommunikation für ilapo

Klient:	Datum:	Kategorien:	Tags:
ilapo	Februar 06, 2020	Leistungen , Lösungen	#Gesundheitswesen & Soziales

Es entstand ein neuer Kommunikationskanal durch eine Chatfunktion auf der Website, um den nationalen Kunden und internationalen Interessenten besser weiter helfen zu können. Messekontakte und Leads werden nun zentral in einem CRM verwaltet. Zudem können Kunden nun über eine zentrale Newsletter Steuerung zu aktuellen Messen und Termine informiert werden.

Die Herausforderung

Ilapo ist ein pharmazeutischer Großhandel für den Import und Export von Arzneimitteln, die aus über 30 Ländern bezogen werden. Die Kunden und Lieferanten sind international und bisher nicht zentral (zusammen mit Leads) verwaltet worden. Ilapo möchte sich digital besser ausrichten und deshalb den Kunden, zusätzlich zum Kontakt per Telefon oder per Mail, die Möglichkeit bieten, direkt auf der Webseite mit dem Kundenservice in Kontakt zu treten. Aktive Ansprache aus dem CRM heraus ist ebenfalls gewünscht. Der Chat im deutschsprachigen Bereich sollte nur Kunden gegenüber verfügbar sein, die Probleme bei Bestellungen haben. Im englisch sprachigen Bereich der Webseite sollte der Chat überall zur Verfügung stehen, um hieraus neue Leads generieren zu können.

Die Lösung

Um die Website- und Messeleads zentral im Überblick halten zu können, wurde ein auf ZOHO basierendes CRM eingeführt. ZOHO bietet außerdem die Möglichkeit der Newsletter Verwaltung und verfügt über eine Chatfunktion.
Die Chatfunktion wurde erweitert, dass diese zweisprachig für den internationalen und nationalen Bereich der ilapo zur Verfügung steht.
Aus den internationalen Chats können direkt Leads generiert und in ein CRM automatisiert eingespeist und weiterverarbeitet werden. Von dort aus können direkt Marketing & Vertriebs Aktionen umgesetzt werden, wie etwa E-Mail Kampagnen.

Nutzen für ilapo

- Übersichtliche zentrale Verwaltung der Leads
- Direkte Möglichkeit der Kunden mit ilapo auf der Webseite in Kontakt zu treten
- Bessere Auswertung der Seitenbesucher
- Einfache Erstellung von Mailings
- Zugriff auf die Kundeninformationen ohne Datensilos
- ZOHO als sehr gute Ausgangsbasis für zukünftige Weiterentwicklungen

Über das Unternehmen

Ilapo ist ein pharmazeutischer Großhändler für den Import und Export von Arzneimitteln, die aus über 30 Ländern bezogen werden. Ilapo übernimmt dabei ab Bestellübermittlung alle Prozesse, von der Prüfung rechtlicher Vorschriften über die sorgfältige Auswahl und Kontrolle sicherer Bezugsquellen bis hin zur Wahl der passenden Transportart und Zollabwicklung, bei einer Ein- und Ausfuhr von mehr als 750.000 Arzneimitteln.

asioso
digital business #simple

we make **digital business #simple**



asioso
digital business #simple

Nico Rehmann
Dipl.- Wirtschaftsinformatiker (DH)
Partner | CEO

Telefon: +49 89 9545706 10
email: info@asioso.com
www.asioso.com

asioso GmbH Wilhelmine-Reichard-Str. 26 80935 München Deutschland