



Ilapo Lieferportal

project.detail.client:
Ilapo

project.detail.date:
December 17, 2019

project.detail.categories:

project.detail.tags:
#Gesundheitswesen
& Soziales
#CRM - Customer
Relationship
Management

Es entstand ein neuer Kommunikationskanal durch eine Chatfunktion auf der Website, um den nationalen Kunden und internationalen Interessenten besser weiterhelfen 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 Terminen informiert werden.

Herausforderung

Ilapo is a pharmaceutical wholesaler for the import and export of pharmaceuticals sourced from over 30 countries. The customers and suppliers are international and have not yet been managed centrally (together with leads). Ilapo would like to improve its digital orientation and therefore offer customers the opportunity to contact customer service directly on the website in addition to contact by phone or email. Active contact from the CRM is also desired. The chat in the German-language area should only be available to customers who have problems with orders. In the English-language area of the website, the chat should be available everywhere in order to generate new leads.

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 Newsletterverwaltung und verfügt über eine Chatfunktion. Die Chatfunktion wurde erweitert, sodass 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- und Vertriebsaktionen umgesetzt werden, wie etwa E-Mail-Kampagnen.

Nutzen

- 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 (B.A.)
Partner | CEO

Telefon: +49 89 9545706 10
Email: info@asioso.de
www.asioso.de

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