

## GREYHOUND CRM im Einsatz in der Onlineapotheke Pharmeo

Wie die Onlineapotheke Pharmeo mit Hilfe von GREYHOUND CRM Reaktionszeiten und Kommunikation im Kundenservice optimiert – eine Fallstudie.



Seitdem der Online-Versandhandel mit Arzneimitteln in Deutschland im Jahr 2004 gesetzlich erlaubt wurde, ist dieser kaum mehr wegzudenken. Heute, mehr als zehn Jahre später, bestellt über ein Drittel der deutschen Internetnutzer Medikamente online. Kunden profitieren von der diskreten pharmazeutischen Beratung, der Lieferung ihrer Arzneimittel direkt vor die Haustür und nicht zuletzt von vergleichsweise günstigen Preisen.

Gründe für einen ausgezeichneten Kundenservice im oft unpersönlichen Onlinehandel gibt es viele. Wenn die verkauften Produkte allerdings der Erhaltung oder Wiederherstellung der eigenen Gesundheit dienen, ist ein kompetenter Service geradezu unverzichtbar. Aber auch, um sich in einer vom Preiskampf bestimmten Branche von der starken Konkurrenz abheben zu können, sollte für den Verbraucher auch das Serviceerlebnis stimmen. Um dieses aber auch technisch realisieren zu können, gibt Dr. Matthias Oehlmann, Apotheker und Betreiber der Onlineapotheke Pharmeo, seinen Mitarbeitern professionelle Software an die Hand.

Der Pharmaversender aus Herten im Ruhrgebiet hat bereits seit 2007 Software der Osnabrücker Firma digital guru im Einsatz. Zunächst den Feedback Manager und seit 2010 das aktuelle Kernprodukt GREYHOUND CRM. Seit der Gründung im Jahr 2005 ist Pharmeo beständig gewachsen und versickt heute deutschlandweit bis zu 10.000 Sendungen in der Woche. Pharmeo gehört zu den größeren Versandapotheken und erarbeitet sich stets steigende Marktanteile. „Dank GREYHOUND können wir trotz stetigen Wachstums sämtliche Anfragen zeitnah bearbeiten und unseren Interessenten und Kunden somit jederzeit einen schnellen und kompetenten Kundenservice bieten.“, so Dr. Matthias Oehlmann. „Käufer unseres Internetshops sind ebenso zufrieden wie die Kunden unserer klassischen, stationären Apotheken in Lünen und Herten, was mit Sicherheit nicht zuletzt an der Kundenservicelösung GREYHOUND liegt.“

Durch seine transparente Struktur ist GREYHOUND optimal auf das Arbeiten im Team ausgelegt, beliebig viele Nutzer können gleichzeitig und standortunabhängig auf sämtliche Information und Kommunikation zugreifen, wiederkehrende Arbeitsabläufe lassen sich automatisieren, stark vereinfachen und zugleich sicherer gestalten. „Mit GREYHOUND haben wir jederzeit im Überblick, welche Anfragen bereits erledigt sind und welche Vorgänge noch bearbeitet werden müssen. Auch bei Krankheit oder Urlaub eines Mitarbeiters bleibt nichts liegen. Dank der Vorgangshistorie kann sich jeder Mitarbeiter schnell und einfach in offene Vorgänge einlesen.“, so Frau Lehmann, Leiterin des Kundenservice bei Pharmeo. „Es ist genau geregelt, wer für welche Vorgänge zuständig ist, dank der Sperrfunktion kommt es nicht zu Doppel- oder Mehrfachbearbeitungen. Durch die übersichtliche und transparente Struktur müssen wir kaum Daten suchen. Und falls doch, funktioniert die Volltextsuche einfach, schnell und zuverlässig.“

Sämtliche Anfragen, die bis 12.00 Uhr eingehen, werden vom insgesamt vierzehnköpfigen Serviceteam noch am selben Tag bearbeitet. Der Versand in Herten wird mehrfach täglich beliefert. Durch die vorhandene Logistik werden Bestellungen in der Regel am selben Tag versendet. Insgesamt hat der Onlineshop ca. 100.000 verschiedene Produkte im Sortiment. Neben frei käuflichen Medikamenten und sämtlichen anderen apothekenüblichen Produkten werden auch rezeptpflichtige Medikamente verkauft. „Gerade bei verschreibungspflichtigen Medikamenten entscheidet in erster Linie der Service über die Wahl der Onlineapotheke, da diese Preise per Gesetz festgesetzt sind. Somit gehen die Kunden automatisch nicht nach dem günstigsten Angebot, sondern wählen den Onlineshop anhand anderer Kriterien wie dem Kundenservice aus.“, so Dr. Oehlmann. „Zwar machen die verschreibungspflichtigen Medikamente nur einen kleinen Teil unserer Aufträge aus, aber auch hier steigt das Volumen.“

Auch zum Thema Hosting ist Dr. Oehlmann begeistert: „Das Hosting läuft stabil, zuverlässig und performant. Unsere Daten liegen sicher auf deutschen, von GREYHOUND gehosteten Servern. Um Backups etc. müssen wir uns nicht kümmern, das passiert alles automatisch. Im Notfall wären sämtliche Daten auf einen Klick wiederhergestellt.“



### Das Fazit von Dr. Oehlmann

„Große Probleme wie überlaufende Postfächer, Chaos und Mehrfachbearbeitungen kennen wir nicht. Mit GREYHOUND als Kundenservicesoftware können wir stets einen schnellen und kompetenten Kundenservice bieten. Wir arbeiten an den Details: Im Moment formulieren wir Textbausteine zu häufig auftretenden Fragen, wie z. B. zu Nebenwirkungen von Medikamenten. Somit können wir die Reaktionszeit bei Kundenanfragen noch weiter optimieren und dabei eine gleichbleibende, hohe Qualität wahren.“

## Überblick



<b>Team Size</b>	14
<b>Transaktionen</b>	7.500+ / Woche
<b>Gründungsjahr</b>	2005
<b>GREYHOUND Nutzer seit</b>	2007