

KUNDENFALLSTUDIE

# Acnos Pharma rationalisiert Arbeitsabläufe und erzielt großen Gewinn durch Hilfe von SugarCRM

Acnos Pharma GmbH ist ein in Aachen ansässiger Pharmadistributor und Service Dienstleister für die Healthcare-Industrie. Um die höchsten Standards und Sicherheit zu gewährleisten arbeitet das Unternehmen mit Herstellern auf der ganzen Welt zusammen, definiert dadurch eine wichtige Ressource für klinische Studien und bietet klinische Lieferdienste für Unternehmen auf globaler Ebene.



**Industrie** ///

Pharmaindustrie

**Standorte** ///

Aachen, Deutschland

**Webseite** ///

[www.acnospharma.com](http://www.acnospharma.com)

## Eindämmung der Datenverbreitung und Erhöhung der Effizienz

Pharmazeutische und klinische Studien sind schnelllebige und vertrauliche Branchen, in denen es auf Präzision ankommt und in denen die Menge der gesammelten Daten enorm ist. Vor Sugar verfügte Acnos Pharma GmbH über eine große Menge an Informationen, die sie in einer Wissensdatenbank speichern musste, welche die Mitarbeiter letztendlich nach bestimmten Informationen – wie etwa Produkt oder Wirkstoff – durchsuchen mussten. Die bisherige Lösung machte dies unmöglich, so dass die Teams nicht schnell und einfach auf die Informationen zugreifen konnten – eine Gefahr für zukünftige Geschäftsmöglichkeiten.

Mit wachsenden Mitarbeiterzahlen in Europa und den USA führte die suboptimale Suchfunktion für Mitarbeiter außerhalb Deutschlands zu limitiertem Zugang zu wichtigen Informationen, sodass diese mitunter auf Kollegen in anderen Zeitzonen warten mussten, um Informationen zu teilen. Dies galt nicht nur als hochgradig ineffizient, sondern erschwerte pünktliche Antworten an Kunden. Um schnelle Kundenkommunikation und Mitarbeitereffizienz weiterhin zu versichern erschien eine Lösung zur Kanalisierung der Datenverbreitung und des Wissensaustausches unabdingbar.

Resultierend wurde sich Acnos Pharma GmbH darüber bewusst, dass sie eine CRM-Lösung brauchten, die es ihnen erlaubte riesige Mengen von Daten, produziert an einem Ort, zu speichern und zu lagern, die ihnen aber auch einen Überblick über Kundenkommunikation und sinnvolle Produktsuchmechanismen verschaffte.

## Der Beschaffungsprozess

Bevor es sich für Sugar entschied, evaluierte das Unternehmen eine Vielzahl von CRM-Lösungsanbietern und realisierte, dass viele der größeren Firmen nicht zu ihnen passten, da sie zu komplizierte und zu unspezifische Lösungen anboten. Nach warmer Empfehlung von Sugar durch einen vertrauten Berater des Implementierungspartners Fellow Consulting AG, entschied Florian Seliger – Head of Technology bei Acnos Pharma GmbH – dass man die CRM-Lösung testen sollte, um zu sehen, ob sie zum Unternehmen passte. Das Ergebnis der Testphase beschrieb die CRM-Plattform als optimal für die Organisation.

„Die Testphase überzeugte uns von Sugar als beste Option für unser Business, trotzdem bedürfte es ein paar Anpassungen. Also fragten wir Sugar und Implementierungspartner Fellow Consulting und obwohl es nicht leicht war, lösten sie unser Problem.“

Der zugängliche Kundenservice und die Tatsache, dass wir eine so großartige Beziehung zu Sugar und Fellow Consulting Teams, welche unsere Anfragen schnell bearbeiten, immer glücklich eigene Lösungen anbieten und unser Unternehmen in und auswendig kennen, sind der Grund, warum wir Sugar als unseren CRM-Anbieter wählten, sage Florian Seliger, der verantwortlich für die Wahl der neuen CRM-Lösung für Acnos Pharma GmbH's ist.

**„Ich spreche täglich mit zahlreichen Lösungsanbietern und treffe meine Entscheidung darüber, was am besten für unser Unternehmen ist, nicht nur aufgrund der Lösung an sich, sondern auch gemäß meiner Beziehung zu dem Team. Das ist der Punkt, an dem die Zusammenarbeit mit Sugar und Fellow Consulting herausragte, indem sie Änderungen schnell, effizient und glücklich anpassten – sie begleiteten den Prozess perfekt.“**

**– FLORIAN S.**

Head of Technology, Acnos  
Pharma GmbH

Er fügte hinzu: „Ich spreche täglich mit zahlreichen Lösungsanbietern und treffe meine Entscheidung darüber, was am besten für unser Unternehmen ist, nicht nur aufgrund der Lösung an sich, sondern auch gemäß meiner Beziehung zu dem Team. Das ist der Punkt, an dem die Zusammenarbeit mit Sugar und Fellow Consulting herausragte, indem sie Änderungen schnell, effizient und glücklich anpassten – sie begleiteten den Prozess perfekt.“

## Optimierung der Arbeitsabläufe und das Gewinnen von Projekten

Seit der Implementierung der Sugar-Lösung hat Acnos Pharma GmbH einen immensen Rückgang in Arbeitsabläufen – besonders aufgrund des Outlook Plugins, welches einfachen und sofortigen Zugang zur CRM-Lösung ermöglicht – realisieren können. Darüber hinaus kontrolliert die Lösung die Datenverbreitung, sodass wichtige und vitale Informationen an einem Ort gehalten werden, was dem Unternehmen erfolgreich ein neues Projekt gewinnen konnte.

Interessanterweise kann Acnos Pharma GmbH dank der Hilfe von Sugar's CRM-Lösung heute den Überblick über all ihre Kommunikation, Meetings und Anrufe halten, was das Unternehmen in eine gute Position brachte, denn vorher hatte es Feedback über nicht rechtzeitige Antworten in zeitkritischen Projekten erhalten.

## Ausblick

Nachdem Sugar 2018 mit der Hilfe von Fellow Consulting implementiert wurde, begleitete die Lösung Acnos Pharma GmbH durch eine lange Phase des Wachstums – ein Prozess, der sich fortsetzt. Die Firma plant die Technologie weiterhin zu nutzen, um das Team zu stärken, Arbeitsabläufe zu rationalisieren und die täglich neuen, riesigen Mengen an Data zu managen. Mit dem Wachstum des Unternehmens findet gleichzeitig ein Wachstum der Sugar-Lösung statt.



**SUGAR PARTNER**

Die Fellow Consulting AG mit Sitz in Poing bei München ist ein weltweit tätiger Lösungsanbieter für CRM Beratungs- und Implementierungsdienstleistungen.

[www.fellow-consulting.de](http://www.fellow-consulting.de) // [sales@fellow-consulting.de](mailto:sales@fellow-consulting.de)

## Über SugarCRM

Mit SugarCRM erhalten Marketing-, Vertriebs- und Serviceteams endlich ein klares Bild jedes einzelnen Kunden. Auf diese Weise erreichen Unternehmen neue Leistungsspitzen und können konkrete Vorhersagen treffen. Sugar ist die CRM-Plattform, die Schwieriges einfach macht.

Tausende von Unternehmen in über 120 Ländern verlassen sich auf Sugar, um High-Definition-CX zu erreichen, indem sie die Arbeit der Plattform überlassen. Das im Silicon Valley ansässige Unternehmen Sugar wird von Accel-KKR unterstützt.

Um mehr zu erfahren, besuchen Sie [www.sugarcrm.com/de](http://www.sugarcrm.com/de) oder folgen Sie [@SugarCRM](https://twitter.com/SugarCRM).