

Juwi MacMillan Group

Medical Marketing und IT-Dienstleister Juwi MacMillan setzt auf SugarCRM®



Juwi MacMillan ist ein führender Medical Marketing und IT-Dienstleister für die Pharmaindustrie. Das Unternehmen entwickelt für Vertrieb und Marketing von Arzneimittelherstellern unter anderem Content Management Systeme (CMS) sowie Enterprise Sales Apps für Tablets und Smartphones. Zu den Kunden gehören Branchengrößen wie AstraZeneca, Bayer oder Novartis. Um seine mobilen Lösungen auch anderen Branchen anbieten zu können, gründete das Unternehmen im Mai 2012 die Vertriebsgesellschaft ayeQ. Im Zuge dessen galt es, ein neues CRM-System für die gesamte Gruppe einzuführen und die bestehende Lotus Notes-Lösung abzulösen. Da Juwi MacMillan zudem plant, seine Beratungsleistungen in puncto Customer Relationship Management (CRM) auszubauen, sollte die neue Lösung auch über Funktionen im Bereich Social und Mobile CRM verfügen.

Beratung durch die GIS

Die IT-Verantwortlichen berieten sich daher mit dem Systemhaus GIS (Gesellschaft für Informationssysteme AG), um eine CRM-Lösung zu finden, die die Anforderungen von Juwi MacMillan am besten unterstützt. Eine Option war es, das existierende Lotus Notes-basierte CRM-System zu erweitern. Schnell stellte sich jedoch heraus, dass dieses den Anforderungen an ein standortunabhängiges, mobiles Vertriebssystem nicht genügt. Zudem ließ sich die Lotus Notes-Lösung nicht mit den Social Media-Kanälen integrieren, was mit den Plänen des Unternehmens, sich im Bereich Social CRM stärker aufzustellen, nicht vereinbar war. „Wir wollten mit der neuen CRM-Lösung Plattformen wie Twitter, LinkedIn und Xing integrieren,

da diese Kanäle für die Vertriebswege immer wichtiger werden. Hier haben wir bei der alten Lösung Nachholbedarf gesehen“, so Gawain MacMillan, Geschäftsführer der Juwi MacMillan Group. Zudem sollte das neue CRM-System Geschäftsführung und Vertriebsleitung mehr Transparenz bieten: durch Reportings, die zeigen, aus welchen Kundenkontakten ein Abschluss wird, wie gut die Kunden-Pipeline gefüllt ist und wie hoch der Umwandlungsgrad von Verkaufschancen ist.

Die erste Wahl: Sugar

Die CRM-Lösung sollte Enterprise-tauglich und webfähig sein. „Viele unserer Kunden nutzen Siebel oder Salesforce“, sagt MacMillan. „Um sie auf Augenhöhe bei ihren CRM-Projekten beraten zu können, musste unsere Lösung diese Bedingungen ebenfalls erfüllen.“ Die web-basierten Lösungen Salesforce und Sugar Professional kamen deshalb in die engere Auswahl. SugarCRM setzte sich schließlich aufgrund des besseren deutschen Supports und der kundenfreundlicheren Lizenzpolitik durch. „Die Entscheidung für SugarCRM und gegen Salesforce war in erster Linie eine Kostenfrage“, sagt MacMillan. „Zudem hat uns unser Systemhauspartner GIS davon überzeugt, dass wir Sugar einfacher und schneller an unsere Geschäftsanforderungen anpassen können. Bei Salesforce hätten wir dafür externe Berater beauftragen müssen, die zusätzliches Geld kosten. Bei der Open Source-Lösung Sugar übernehmen wir als IT-Dienstleister das Customizing selbst.“

“ Die Entscheidung für SugarCRM und gegen Salesforce war in erster Linie eine Kostenfrage. Zudem hat uns unser Systemhauspartner GIS davon überzeugt, dass wir Sugar einfacher und schneller an unsere Geschäftsanforderungen anpassen können ”

Gawain MacMillan,
Geschäftsführer der Juwi MacMillan Group

Erste Testphase und Implementierung

Das Projekt startete im April 2012 mit einer Evaluierungsphase. Dafür setzte der Sugar-Partner GIS für drei Monate eine Cloud-Teststellung von Sugar Professional auf. Nur ein einziger Durchgang war nötig, um die Daten aus Lotus Notes als CSV-Dateien getrennt nach Kontakten und Vertriebsstatus zu übertragen. „Wir konnten dabei von den guten Importprozessen von Sugar profitieren“, betont Conrad Herklotz von GIS die problemlose Implementierung. Juwi MacMillan nutzt die Funktionen von Sugar nun in Vertrieb und Marketing. Die Software kommt nicht nur auf den Desktop-PCs, sondern auch auf iPhones und iPads zum Einsatz. Ende August wurde die Teststellung lediglich unter Änderung der URL in die Produktivumgebung überführt, so dass der Kunde nahtlos weiterarbeiten konnte.

Maximale Flexibilität beim Customizing

Anschließend kümmerten sich die Administratoren von Juwi MacMillan um die Anpassung. Insbesondere galt es, die Eingabemaske mit Drop Down-Menüs sowie Checkboxes und speziellen Reports anzupassen. Beispielsweise erforderte es die Ausrichtung auf den Bereich Pharma, besondere Felder einzurichten, um Informationen zu Art und Weise der Mobile Services des Pharmaunternehmens erfassen zu können. Zudem wollte Juwi MacMillan seinen Resellern Zugriff auf die Daten gemeinsamer Kunden gewähren, um die Ressourcen im Vertrieb gemeinsam und effizienter nutzen zu können. Dafür war ein spezielles User Rights Management (URM) erforderlich, das die

Administratoren aufgrund der Open Source-Ausrichtung von Sugar schnell intern einrichten konnten.

Sugar als Cloud-Lösung

Juwi MacMillan nutzt Sugar vorerst On Demand als Cloud-Lösung. Es besteht jedoch die Option, die Software später im eigenen Rechenzentrum zu betreiben. Diese Migrationsfähigkeit des Servers war mit ausschlaggebend für die Entscheidung für Sugar: „Mit einer Salesforce-Lösung wäre das nicht möglich gewesen“, betont Gawain MacMillan. „Vor allem wenn wir später mit unseren Kunden im CRM-Bereich enger zusammenarbeiten und sie bei der Implementierung von Software unterstützen wollen, ist diese Option für uns wichtig. Denn bisher ist das Thema Cloud für viele Entscheider noch heikel.“ Zudem werden die Daten derzeit im Sugar-Rechenzentrum in Großbritannien und damit in der EU und nicht in den USA gehostet.

Für Juwi MacMillan hat sich das Vertrauen in Sugar gelohnt: Die Effizienz bei der Protokollierung einer Option hat sich verbessert. „Wir sehen jetzt schon große Fortschritte“, sagt Gawain MacMillan. Mit wenigen Klicks weiß der Vertrieb sofort, was bei einem Kundentermin besprochen wurde und wie sich daraus die Qualität eines Kundenkontakts darstellt.“ Damit sind die Weichen für die neue Vertriebsgesellschaft ayeQ auf Erfolg gestellt.

Über Juwi MacMillan Group Über GIS AG

Die Juwi MacMillan Group ging 2000 aus der Fusion der Technologie-Agentur MacMillan Media Systems GmbH und der Marketing-Agentur Juwi Konzept hervor. Geschäftsführer sind die Gründer Peter Jungblut-Wischmann und Gawain MacMillan. Das international agierende Unternehmen hat seinen Hauptsitz in Walsrode und ist mit eigenen Büros und Partneragenturen in strategisch wichtigen Märkten weltweit vertreten. Die über 160 Mitarbeiter der Juwi MacMillan Group sind Experten aus Disziplinen wie Marketing, Kommunikation, Medizin und IT Technologien. Mit ayeQ hat Juwi MacMillan eine Vertriebsplattform für das iPad entwickelt, die Prozesse in Vertrieb und Marketing sowohl im B2B- als auch im B2C-Umfeld optimiert. Die verschiedenen Apps lassen sich flexibel und maßgeschneidert an die unterschiedlichen Bedürfnisse der Nutzer anpassen.

Seit mehr als 15 Jahren bietet GIS Lösungen im Bereich integrierter Social Collaboration und Information Management mit dem Ziel, Unternehmen erfolgreicher zu machen. GIS analysiert informationsbezogene Prozesse und optimiert sie gemeinsam mit den Kunden. Als IBM Premium Business Partner erarbeitet das Unternehmen IBM Software-basierte Lösungen, die sich durch Innovation, eine hohe Integrationsfähigkeit und flexible Anpassung auszeichnen. Eine vertrauensvolle Zusammenarbeit sowie langfristige und partnerschaftliche Kundenbeziehungen sind Eckpfeiler der GIS-Unternehmensphilosophie.



Unternehmensprofil

Firmensitz:

Walsrode, Deutschland

Gegründet im Jahr: 2000

Unternehmensbeschreibung:

Die Juwi MacMillan Group ist eine der führenden Marketingagenturen im Gesundheitsmarkt. Sie ist eine der führenden Medical-Agenturen. Und sie ist eines der führenden Softwarehäuser (u.a. Tridion-Premium-Partner).

Website:

<http://www.juwimm.com>

Lösung:

Sugar Professional

Implementierungspartner:

GIS AG

SugarCRM

Customer Relationship Management (CRM) Software für Ihr Unternehmen: Aus der Cloud, online, on demand, oder auf Ihren Systemen. Eine gute Integration mit E-Mail und mobilem CRM.

www.sugarcrm.com/de

10050 North Wolfe Road | SW2-130
Cupertino, CA 95014
T: 408.454.6900 | F: 408.873.2872

SugarCRM Deutschland GmbH
Erika-Mann-Strasse 53 | 80636 München | Deutschland
T: +49 (0)89 1 89 17 21 00 | F: +49 (0)89 1 89 17 21 50

www.sugarcrm.com/de

Copyright © 2013 SugarCRM, Inc. Alle Rechte vorbehalten.
SugarCRM und das SugarCRM Logo sind eingetragene Marken von SugarCRM Inc. in den Vereinigten Staaten, in Europa und anderen Ländern. Alle anderen Bezeichnungen können Marken anderer Rechteinhaber sein.

04-13-001-ER

