



## CRM - Der Wandel von Daten zu Prozessen

*Bisher war ein CRM ein Speicher für Kundendaten. Mit der neuen Generation von CRM-Systemen für Vertriebsprozesse wird das anders.*

**München, 24. Juni 2015.** Die Erfassung von Kundendaten ist bei weitem nicht mehr das Problem. Mit Web-Analysen, E-Mail-Statistiken, Aktivitäten in den sozialen Medien, Transaktionsverläufen und einer Vielzahl unterschiedlicher Schnittstellen, treten Systeme für das Kundenbeziehungsmanagement jetzt in den Wirkungsbereich von Big Data ein. Da stellt sich die Frage: Was soll mit so vielen Daten geschehen? Und wie können Unternehmen diese Daten für Ihre Unternehmensziele einsetzen?

Die Antwort liegt laut der kürzlichen BUW Consulting [CRM-Studie](#) von 300 mittelständischen Firmen und Großunternehmen in Deutschland im **Prozess**. Und damit ist besonders der kundenorientierte Prozess gemeint. Der Mitverfasser der Studie **Ulf Loetschert** gab bekannt, dass „68 % der befragten Unternehmen die Optimierung ihrer kundenorientierten Prozesse als höchste Priorität beim CRM ansehen.“



Jochen Munz, leitender Softwarearchitekt bei ysurA, zusammen mit dem Softwareentwickler Dapeng Liu bei der Überwachung der Entwicklung des Prozessmanagements

Die Pharmaindustrie macht in dieser Hinsicht keine Ausnahme. Persönliche Gespräche werden von den meisten pharmazeutischen Unternehmen als äußerst wertvoll eingestuft. Aber was sollte als nächstes erfolgen, nachdem der Pharmareferent eine Arztpraxis besucht und über ein bestimmtes Thema gesprochen hat? Als nächstes



könnte eine E-Mail gesendet werden, woraufhin ein Muster verschickt wird, gefolgt von einem Webinar, dann einem Anruf, auf das schlussendlich ein weiterer Besuch folgt, um ein neues Thema zu besprechen. Ganz gleich, wie sich dieser Ablauf gestaltet, ist es in jedem Fall ein kundenorientierter Prozess, der in der Regel auf das jeweilige medizinische Fachpersonal individuell angepasst wird.

**ysura GmbH**, Entwickler des CRM für die Pharmaindustrie mit Firmensitz in München, liegt in diesem Trend ganz vorne. „Die Pharmareferenten die mit herkömmlichen CRMs arbeiten verfügen über mehr Daten als sie aufnehmen können. Manchmal fragen sie sich einfach nur was als nächstes ansteht“, erklärte **Jochen Munz**, leitender Softwarearchitekt bei ysura. „Wir erweitern unser Produkt um es zum ersten prozessorientierten CRM der Branche zu machen.“

Ein weiterer stark prozessorientierter Aspekt der Pharmaindustrie ist die Planung, Budgetierung und Genehmigung von Veranstaltungen. Ganz gleich ob ein fünfköpfiges Seminar oder eine Konferenz mit 500 Teilnehmern geplant wird, in der Regel muss der Veranstalter eine Reihe feststehender Aufgaben erledigen und gleichzeitig die Genehmigung der jeweiligen Managern einholen. Auf diese Weise wird nicht nur die Befolgung der Unternehmensrichtlinien, sondern auch der FSA -Transparenzkodex gewährleistet.

The screenshot displays a web-based form for event planning. At the top, a navigation bar includes tabs for NAME, DATUM, THEMEN, TEILNEHMER, KOSTEN, COMPLIANCE, REFERENTEN, BELEGE, and ZUSAMMENFASSUNG. The 'TEILNEHMER' tab is currently selected, indicated by a blue dot on a horizontal timeline.

**Event Details:**  
10 August - 11 August 2015, 9:00 - 17:00  
**Ein Durchbruch in der Entwicklung der Kontrazeptiva**  
VA-ID: 0215489545621546  
STATUS: IN PROGRESS  
ERSTELLER: HANS ADLER  
ORT: Four Seasons, 57 East 57th Street, New York City, New York, USA

**VERANSTALTUNGSTHEMEN**  
OB/GYN und Frauengesundheit Krankenpflege  
Patientenmanagement

**PRODUKTE**  
Elouette  
Jezebel

**GEPLANTE TEILNEHMER**  
Geben Sie an, wie viele Personen werden an der Veranstaltung teilnehmen

20	Teilnehmer
2	Mitarbeiter
5	Referenten

**27 Gesamt**  
Zu wenige Teilnehmer für die Anzahl von Referenten

**GEPLANTEN KOSTEN**  
Geben Sie den Betrag in € (ohne MwSt.)

1000

**KOSTEN PRO TEILNEHMER**  
**€41,66**

ysura Prozessmanagement



Außerdem fügt Jochen Munz hinzu: „Die **Prozesse zur Veranstaltungsplanung** gehören zu den ersten, die wir bei ysura integriert haben. Vor Einführung dieses Moduls war es unseren Nutzern, vor allem wenn sie unterwegs waren, fast unmöglich im Blick zu behalten was als nächstes anstand.“ Das Business-Process-Management Modul ermöglicht es ysura Kunden, eigene Prozesse zu definieren und zu übernehmen.

In Anlehnung an das Grundprinzip von ysura, muss auch das Prozessmanagement für den Endanwender **intuitiv** sein. Wie Herr Loetschert in seiner CRM-Studie bemerkte, trifft auch hier zu: „Zu viele Features sind kontraproduktiv: Mit der Anzahl der Felder im CRM-System wächst die Abschreckung der user geradezu exponentiell an.“ Der Einsatz eines einfachen Wizards soll den benutzerfreundlichen Standard von ysura aufrechterhalten.

#### **Informationen zu ysura**

ysura entwickelt, verkauft und betreibt eine mobile Vertriebs- und Marketinglösung für die Pharmaindustrie. Das Produkt integriert herkömmliche CRM-Daten mit anderen Datenquellen für ein echtes 360°-Dashboard und ermöglicht mehrfache Vertriebs- und Marketing-Prozesse. ysura wurde für das Apple-iPad optimiert, läuft aber zusätzlich in jedem Standardbrowser. ysura wird professionell und sicher in Deutschland gehostet und per SaaS vertrieben. Die ysura GmbH ist ein Unternehmen in Privatbesitz mit Sitz in München (Deutschland). Für weitere Informationen besuchen Sie bitte [www.ysura.com](http://www.ysura.com).

Pressekontakt: Keith Gruen, [keith.gruen@ysura.com](mailto:keith.gruen@ysura.com) +49 172 8976199