

Von Dieter van Acken

## David gegen Goliath

### Integrierte Kommunikation als Erfolgsfaktor bei ALIUD® PHARMA

*Mit einem engagierten Team von nur 150 Mitarbeitern setzt das schwäbische Unternehmen ALIUD® PHARMA sich gegen die großen Pharmakonzerne durch. In einer Zeit, in der Sparmaßnahmen den Markt beherrschen kann ALIUD® PHARMA ein sehr gutes Umsatzwachstum vorweisen. Einen entscheidenden Beitrag zum Erfolg liefert dabei das Messaging-System David.zehn! von Tobit-Software, das dem Unternehmen effektive und effiziente Kommunikationsmöglichkeiten bietet.*

#### ALIUD® PHARMA – die etwas andere Geschichte

1985 entstand die Idee: Ein Generikaunternehmen mit völlig neuen Strukturen sollte aus der Taufe gehoben werden. 1986 war es dann soweit: ALIUD® (lat. der/ das Andere) wurde geboren. 1987 folgte der eigentliche Markteintritt. 1991 bis 1996 gehörte ALIUD® PHARMA zur Gehe AG, bis das Unternehmen dann zur STADA AG kam.

In den letzten 20 Jahren verließen über 200 Millionen Packungen die rot-weißen Hallen in Laichingen und brachten bis heute einen Umsatz von fast 900 Millionen Euro ein. Stolze 42 Millionen Packungen wurden alleine 2007 verschickt und damit 209 Millionen Euro Umsatz erzielt, was einem mehr als überdurchschnittlichen Umsatzwachstum von 73% im Vergleich zum Vorjahr entspricht. Damit konnte sich ALIUD® PHARMA endgültig auf Platz 3 der TOP 10 Generika Unternehmen Deutschlands platzieren.



Unternehmensgebäude der ALIUD® PHARMA in Laichingen

#### Das Erfolgskonzept

Für die ALIUD® PHARMA arbeitet kein Außendienst, wie es in vielen anderen Pharmafirmen üblich ist. Informationstechnologien decken viele dieser Aufgaben ab und erledigen die Auftragsbearbeitung schnell und effizient. Im Mittelpunkt stehen dabei die Faxfunktionalitäten von David.zehn! und eine Faxerkennungssoftware, die aus dem Marketing definierte Faxaktionen auswertet. "Die zielorientierte Kommunikation mit den richtigen Werkzeugen ist für uns ein Instrument für die Umsatz- und Absatzplanung," weiß der ALIUD® PHARMA IT Leiter Dieter Hirschhorn.

#### Effizient dank Fax



David.zehn! steht für professionelles Unified Messaging

Aktuelle Angebote und Aktionen erreichen die Ärzte über einen Serienbrief. Für knapp 160.000 Praxen bringt ein Lettershop den Serienbrief und die Adressdaten zusammen, kuvertiert und versendet für die ALIUD® PHARMA. Der Arzt kreuzt auf dem Formular seinen Musterbedarf an und schickt das Dokument kostenfrei per Fax an eine 0800-Nummer die auf eine ALIUD® PHARMA-interne Nummer geroutet ist. Auf insgesamt 38 verfügbaren Kanälen nimmt David.zehn! die Faxe entgegen, die dann, nach Umwandlung in das TIFF-Format, von der Faxerkennungssoftware ausgewertet werden. Auf diese Weise werden pro Jahr zwischen 750.000 – 900.000 Faxe bearbeitet.

#### Integriertes Messaging

Doch der intensive Einsatz der Faxfunktion ist nur ein Bestandteil des Erfolgskonzeptes der ALIUD® PHARMA. Eine weitere Besonderheit ist die komplette Integration von David.zehn! in die Organisationsstruktur des Pharmaunternehmens. In Zusammenarbeit mit der IT-Abteilung hat sich das Unternehmen Weiss Datentechnik um die vollständige Integration von David.zehn! in die bestehende Infrastruktur gekümmert. Eine Aufgabe, die Geschäftsführer Lars Weiss, IT Fachhändler und Tobit Technology Partner aufgrund der besonderen Anforderungen, als "sehr interessantes Projekt" bezeichnet.

Heute kümmert sich David.zehn! als vollständiges Unified Messaging System um den kompletten Mailverkehr (Empfang und Versand), jeglichen Faxversand- und empfang, den Versand von SMS-Nachrichten und die kompletten Kalenderfunktionen, sowohl der persönlichen wie auch der Gruppenkalender. In nur einer Oberfläche, dem David.InfoCenter arbeiten alle Mitarbeiter, ohne Medienbrüche schnell und effizient mit den unterschiedlichen Nachrichtentypen. In



Lars Weiss, Geschäftsführer Weiss Datentechnik

allen Fachabteilung wird darüber hinaus die integrierte Telefonie-Funktion, die automatisch Rückrufe durchführt und Sprachmitteilungen aufzeichnet, sehr intensiv genutzt.

### **Ständige Erreichbarkeit**

Abgerundet wird das Paket durch eine in David.zehn! eingebettete Telephonysoftware mit Namen **VANNESSA der Firma L&L Softwareentwicklung**. "Unser Anspruch, für unsere Kunden stets erreichbar zu sein, wird durch diese Softwarelösung in komfortabler Weise erfüllt," erklärt Dieter Hirschhorn weiter. "Durch die integrierten Weiterleitungen sowohl für die Zentrale als auch für jeden einzelnen Mitarbeiter werden Anrufe immer zum richtigen Ziel geleitet, egal wo sich der Mitarbeiter gerade befindet. Zudem geht durch die Anruferinfo kein Anruf mehr verloren. Die Kommunikation konnte deutlich gesteigert werden und das wirkt sich merkbar auf die Kundenzufriedenheit aus."



Dieter Hirschhorn, IT Leiter bei ALIUD® PHARMA

### **Soziales Engagement**

Durch die Arbeit hochmotivierter Mitarbeiter, die Integration von David.zehn! als effizientes Messaging System und **VANNESSA** für die ständige Erreichbarkeit, hat sich ALIUD® PHARMA als erfolgreiches Pharmaunternehmen im Markt platziert. An diesem Erfolg lässt ALIUD® PHARMA mit großem sozialem Engagement auch andere teilhaben. Seit längerer Zeit unterstützt ALIUD® PHARMA die Initiative AIDS-AUFKLÄRUNG ([www.aidsaufklaerung.de](http://www.aidsaufklaerung.de)), die sich für Prävention und Sensibilisierung einsetzt. Ärzte können online unter [www.aliud.de](http://www.aliud.de) Broschüren bestellen, die sie in der Aufklärung ihrer Patienten unterstützen. Auch für den Sport macht sich ALIUD® PHARMA stark, ob in der Förderung behinderter Sportler und erfolgreicher Teilnehmer der Paralympics oder als Sponsoring-Partner für die Eishockey-Bundesliga. Als Mitglied des Vereins zur Förderung des pharmazeutischen Studiums an Universitäten unterstützt das Unternehmen nicht zuletzt auch den akademischen Nachwuchs für die Forschung.

### **Weiterführende Informationen**

---

- ▢ ALIUD® PHARMA
- ▢ Weiss Datentechnik