

Biogena: Wachstum durch Digitalisierung

Mit NAVAX schafft der österreichische Nahrungsergänzungsmittelhersteller individualisierte Kundenerlebnisse

Wien, 6. April 2022 – Biogena, der Hersteller von österreichischen Mikronährstoff-Präparaten und Nahrungsergänzungsmitteln, ist in den letzten Jahren rasant gewachsen und erfreut sich größter Beliebtheit: Über 500.000 aktive Kundinnen und Kunden schätzen bereits die Natürlichkeit und Reinheit der Produkte, die ein gesundes und ausgewogenes Leben ermöglichen - und der Kundenstamm wächst weiter. Um auch weiterhin ein optimales Kundenerlebnis bieten zu können bzw. dieses laufend auszubauen, benötigte das Familienunternehmen eine neue IT-Lösung, da das bisherige System den steigenden Anforderungen nicht mehr gerecht wurde. Gemeinsam mit NAVAX entschied sich Biogena für ein cloudbasiertes Allround-Projekt zur digitalen Transformation.

Kundinnen und Kunden durch 360 Grad-Profile noch besser kennenlernen

Das in die Jahre gekommene ERP-System, das nur vereinzelt CRM-Funktionen enthielt, sollte durch ein neues abgelöst werden. Dabei setzt Biogena auf das NAVAX Expertenteam. Allerdings steht die Kundenorientierung bei diesem Projekt im Fokus, weshalb aus dem ursprünglichen Digitalisierungsbedarf im ERP Bereich ein CRM-orientierter Ansatz wird, der die unternehmensinternen Prozesse kundenorientiert stärkt. Zum Einsatz kommen Microsoft Cloud-Lösungen wie Business Central und Customer Experience Packages von NAVAX, mit denen Biogena seine Kundendaten vereinheitlichen und noch effizienter arbeiten kann. Das Verwalten und Organisieren sämtlicher Touchpoints wird vereinfacht und ermöglicht einen 360 Grad-Blick auf jedes Kundenprofil. Alle Kundinnen und Kunden bekommen dadurch ein Einkaufserlebnis, das individuell an ihre Bedürfnisse angepasst ist. Somit profitieren sowohl Biogena als auch die Kundinnen und Kunden von der Umstellung. Mit dem neuen System kann der Nahrungsergänzungsmittelhersteller das gesamte Portfolio und die unterschiedlichen Zielmärkte sowohl im B2B als auch im B2C optimal bedienen.

Zwei Unternehmen auf virtueller Reise

Als das Modernisierungsprojekt Ende März 2020 in die Umsetzung ging, war coronabedingt kein physischer Kontakt möglich. Das Projekt wurde anfangs zu 100% digital über Microsoft Teams abgewickelt. Eine Herausforderung sowohl für Biogena als auch NAVAX, die durch harmonische Projektteams und parallel organisierte Arbeitspakete gemeinsam bestens gemeistert wurde.

Key Learning: Datenmigration in der Projektabwicklung

Ein echtes Learning für Biogena war die Wichtigkeit der Datenmigration. Dazu gehört nicht nur das Filtern der relevanten Daten im Hinblick auf die zukünftige Verwendung. Auch die Homogenisierung der Daten aus unterschiedlichen Quellen ist essenziell. Durch saubere Vorarbeit kann in ein neues System ohne „Altlasten“ gestartet werden. Diese Chance zu nutzen, ist absolut empfehlenswert. Und damit nicht genug – genau dieses Thema hat in den Lockdowns unverhofft

interne Ressourcen aufgedeckt. So konnten Store-Mitarbeiterinnen und -Mitarbeiter während der Schließung zur Datenaufbereitung eingesetzt werden und lückenlos vollbeschäftigt bleiben.

Ziel: Kundennähe

Neben Business Central zur Verwaltung des Unternehmens und der vielen Daten, werden auch gezielt Dynamics Marketing und Customer Voice eingesetzt. Damit wird das bisherige Kaufverhalten der Kundinnen und Kunden sichtbar und in weiterer Folge kann das passende Angebot zur passenden Zeit geliefert werden. Mit Customer Voice hat die Kundschaft die Möglichkeit, Biogena Feedback zu geben: es kann Kritik geübt werden und Verbesserungsvorschläge können eingekippt werden, die direkt in die unternehmensinternen Prozesse einfließen. Denn eine Kundenbeziehung verläuft in beide Richtungen.

„Euphorie! Das war das Gefühl, als das Konzept in der Praxis funktioniert hat. Was in der Marketing-Automatisierung so theoretisch klingt, verschafft mir jetzt den nötigen Freiraum, mich auf die spannenden strategischen Themen konzentrieren zu können“, freut sich Sabine Schwarzl, Leiterin E-Commerce & Digital Marketing, NoLimits Digital Business - Teil der Biogena Unternehmensgruppe.

„Jeder einzelne freut sich schon darauf, die Cloud in Betrieb nehmen zu können. Wir wollen mit unseren Kundinnen und Kunden weiterwachsen und stehen in den Startlöchern“, fasst Stefan Klingmair, COO Biogena Group, zusammen.

„Wir freuen uns besonders, wenn wir aufstrebende Unternehmen wie Biogena bei der Verwirklichung ihrer Visionen unterstützen dürfen. Die moderne Unternehmenskultur gekoppelt mit klaren Vorstellungen zur digitalen Transformation, machte uns die Umsetzung der Kundenwünsche und die Zusammenarbeit in einem erstmals zu 100% digital beauftragten Modernisierungsprojekt zum Vergnügen“, ergänzt Oliver Krizek, Geschäftsführer der NAVAX Unternehmensgruppe.

Mehr zu diesem spannenden Projekt erfahren Sie in unserem CRM-Frühstück mit Biogena im Livestream am Freitag, 15.04.2022, von 08:00 bis 09:00 Uhr. Für alle Teilnehmenden gibt es im Anschluss eine Goodie-Box von Biogena & NAVAX mit wertvollem Inhalt.

[Anmeldung zum CRM-Frühstück](#)

Über die NAVAX Unternehmensgruppe:

NAVAX ist eine international tätige Unternehmensgruppe mit Hauptsitz in Wien. Mit Niederlassungen im deutschsprachigen Wirtschaftsraum werden österreichische, deutsche und schweizer Kundinnen und Kunden flächendeckend beraten.

NAVAX entwirft, optimiert und digitalisiert Unternehmensprozesse. Vorrangig in den Branchen Finanzindustrie, Produktion, Bau und Professional Services arbeiten mehr als 250 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter am Erfolg und Wachstum der Kundinnen und Kunden. Über 1.000 zufriedene Unternehmenskundinnen und -kunden und mehr als 100.000 begeisterte Anwenderinnen und Anwender arbeiten mit den von NAVAX eingeführten Softwarelösungen.

Von Business Intelligence (BI) bis zur Künstlichen Intelligenz (KI). Von der App-Entwicklung bis hin zum Plattformbetrieb. Von der Standardsoftware bis zur Individualsoftware. Von Business-Softwarelösungen für Customer Experience (CX) bis zum Enterprise Resource Planning (ERP) setzt NAVAX zukunftsorientierte Geschäftsmodelle und die damit einhergehenden Geschäftsprozesse seiner Kundinnen und Kunden um.

Mehr Informationen unter www.navax.com bzw. Anmeldung zu unserem Newsletter unter www.navax.com/newsletteranmeldung

Kontakt und Rückfragen

plein communications
Mag. Nicole Plein
Tel: +43 664 546 48 05
nicole@plein.at