

ERFOLGSGESCHICHTE:
BIOGENA



Ein fantastisches Leben

**Unsere Lösung: ERP mit
integriertem CRM.**

Mittels Digitalisierung lernen Unternehmen ihre Kunden wirklich kennen!

Und wir lieben es.

navax

navax.com

Wachstum durch Digitalisierung

Branche: **Nahrungsergänzung**

Lösungen: **ERP und integriertes Customer Relationship Management (CRM)**

Produkte: **Microsoft Dynamics 365 CRM und Business Central**

Auf einen Blick

- Cloudbasiertes Allround-Projekt zur digitalen Transformation
- Stammdatenmanagement mit bereinigten Daten
- Customer Relationship Management (CRM)
- Eventmanagement
- E-Mail Marketing
- Customer Voice
- SharePoint Integration
- ERP/Business Central (BC)
- Website Integration von BC und CRM
- Besuchsberichte und Vertriebsmanagement
- Logistiktool
- Loyalty Programm für Kunden
- Partnerprogramm für Ärzte

Von der Vision zur Realität

Wie schön es doch wäre, jeden einzelnen Kunden mit einem 360° Blick wirklich zu „kennen“!

Für Biogena geht die Modernisierung interner Systeme mit einer guten Basis zur Verfolgung steter Wachstumsziele einher. Nur mittels Vernetzung von Digitalisierungslösungen kann der strategische Fokus am Kunden orientiert und optimal umgesetzt werden. Wenn sich ursprüngliche Projektziele so wandeln, dass aus einer ERP Modernisierung ein ganzheitliches Customer Experience (CX) Projekt wird, steht Kundenorientierung und Wachstum nichts mehr im Weg.

Kunden durch 360°-Profile wirklich kennenlernen.

Biogena setzt dabei auf das NAVAX Digitalisierungs-Expertenteam. Mit gestärkter Kundenorientierung wird das neue Geschäftsjahr an zentralen Werten der eigenen Unternehmensphilosophie orientiert. Aus dem ursprünglichen Digitalisierungsbedarf im ERP-Bereich wurde ein CX-orientierter Ansatz, der die unternehmensinternen Prozesse kundenorientiert stärkt.

Wachstum als Treiber

„Unsere digitalen Systeme sollen die Biogena Wachstumsziele unterstützen und uns Raum für strategisches Management schaffen.

Unsere Werte spiegeln sich in sämtlichen Geschäftstätigkeiten wider. Von der Produktentwicklung bis zur Kommunikation mit dem Endkunden, möchten wir ein verantwortungsvolles und qualitativ hochwertiges Produkt liefern“, erklärt Alexander Weszelka, Projektmanager bei Biogena.

Vernetzte Prozesse im täglichen Business werden für Biogena immer wichtiger. Beispielsweise können internationale Projekte zentral bedient werden. Wissensmanagement und Know-how Transfer werden sowohl den eigenen Mitarbeiter*innen als auch bestehenden Kunden mit einem hohen Digitalisierungsgrad zugänglich gemacht.

Die NAVAX CX Event & Networking Solution erleichtert dabei das Verwalten und Organisieren sämtlicher Touchpoints inklusive einem 360° Kundenprofil.

Biogena kann mit dem neuen System das gesamte Portfolio und die unterschiedlichen Zielmärkte sowohl im B2B als auch B2C optimal bedienen.



*„Euphorie!
Das war das Gefühl, als das
Konzept in der Praxis funktio-
niert hat. Was in der Marketing
Automatisierung so theoretisch
klingt, verschafft mir jetzt den
nötigen Freiraum, mich auf die
spannenden strategischen The-
men konzentrieren zu können.“*

Sabine Schwarzl, MA

Leiterin E-Commerce & Digital
Marketing, NoLimits Digital
Business - Teil der Biogena
Unternehmensgruppe

Zwei Unternehmen auf virtuellen Reisen

In einer Zeit des Umbruchs, wo plötzlich eine neue Normalität entsteht, entsteht nicht nur Wehmut nach Gewohntem, sondern vielmehr auch neue Potenziale.

„Unser Produktfokus hat für uns in dieser Zeit zu einer explosiven Entwicklung im E-Commerce geführt. Wir waren schon im Vorfeld gut gerüstet, mit modernen Arbeitsstrukturen wie Homeoffice bzw. entsprechender Technikausstattung. So konnten wir intern von einem Tag auf den anderen auf „digital“ switchen“, berichtet Stefan Klinglmair, COO Biogena Group.

Die Herausforderungen eines neuen, virtuellen Geschäftslebens lassen sich gemeinsam besser meistern. Das hat sich für Biogena in der empfohlenen Partnerschaft mit NAVAX bestätigt.

Ende Q1 2020 wurde das ERP Modernisierungsprojekt mit einer Zeitspanne von einem Jahr beauftragt und ging in eine Umsetzung ohne physischen Kontakt, 100% digital.

„Die Zusammenarbeit hat sich bereits während der Implementierung sehr gut etabliert und ist mit dem gesetzten

Go-Live Termin auf Schiene“, erzählt Gerhard Indrist, Projektleiter bei der NAVAX Unternehmensgruppe.

In dieser virtuellen Reise meistern harmonische Teams gemeinsam parallel organisierte Arbeitspakete und implementieren laufend Optimierungspotenzial

Key Learning: Datenmigration in der Projektentwicklung

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

„Zur tatsächlichen Realisierung von Personalisierung in der Kundenansprache braucht man die richtigen Daten und Systeme“, bestätigt Sabine Schwarzl aus eigener Erfahrung.

ÜBER BIOGENA

✔ Gründung 2006

✔ Mitarbeiter 420

✔ 3 Standorte

Biogena entwickelt, produziert und vermarktet hochwertige Mikronährstoff-Produkte nach dem Reinsubstanzenprinzip. Das österreichische Familienunternehmen steht für Wissen, Produktqualität und Verantwortung. Mit über 10.000 Partnerärzten, Therapeuten, Forschern und Rohstoffherstellern ist Biogena am neusten Stand der Wissenschaft und zugleich uraltem Wissen auf der Spur.



Projektraum zur digitalen Transformation für die 100% virtuelle Projektentwicklung



„Wir freuen uns besonders, wenn wir aufstrebenden 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. Besonders im freundschaftlich professionellen Miteinander in den Projektteams spiegelte sich die Euphorie für das Vorhaben und über die erzielten Ergebnisse wider.

Es macht wirklich Spaß!“

Oliver Krizek

Geschäftsführer
der NAVAX Unternehmensgruppe

ÜBER NAVAX

✔ Gründung 1995

✔ Mitarbeiter 250

Wir entwerfen, optimieren und digitalisieren Unternehmensprozesse. Wir setzen auf ein ganzheitliches Qualitätsverständnis, bei dem zufriedene Kunden und engagierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Zentrum stehen.

Ziel Kundennähe

Biogena lebt Kundennähe – in Zukunft optimal mit Microsoft Dynamics 365 und der NAVAX CX Prozessexpertise.

Die moderne Kundenreise

Die über 500.000 aktiven Kunden profitieren in Zukunft durch die Umstellung auf das cloudbasierte CRM System durch ein noch individuelleres Angebot. So kann vom bisherigen Kaufverhalten beispielsweise abgeleitet werden, welche Inhalte die interessantesten sind oder wo Biogena in der Kundenbetreuung im Shop noch zielgerichteter unterstützen kann.

„Nicht alle unsere Kunden benötigen alle unsere Produkte zu jeder Zeit. Mit Dynamics Marketing können wir gut einschätzen, welche Produkte für unsere Kundinnen und Kunden am relevantesten sind“, so Sabine Schwarzl.

Mittels automatisierter Feedbackprozesse wird das Sprachrohr der Kunden noch erweitert, indem individuelle Vorschläge eingebracht werden können und auch Kritik und Verbesserungsvorschläge direkt in die unternehmensinternen Prozesse einfließen können.

Zu den Benefits

Die Nutzensvorteile werden mittels einer integrierten Systemlandschaft erreicht. Aus diversen Schnittstellen zum vorhandenen ERP System sowie Erweiterungen im Microsoft Dynamics 365 Sales und Marketing, rüstet man sich für eine erfolgsversprechende Zukunft voller Vorteile:

- 360° Profile über sämtliche kundenorientierte Prozesse
- Zielgruppenspezifische Steuerung von Marketingaktivitäten in B2B und B2C
- Raum für strategischen Fokus durch digital vernetzte Systeme

So wird die Biogena Vision nicht nur in der täglichen Arbeit der Mitarbeiter, sondern auch für die Kunden spürbar:

*Ein fantastisches
Leben. Gesundheit @
Wellbeing.*



Exzellente Beratung im Biogena-Shop durch 360° Kundenprofile