

# Kundenkommunikation neu definiert

## Effizienz trifft Empathie



## IXOS.Kunde

**Effiziente Kommunikation. Starke Kundenbindung.**

Kundengewinnung und -bindung gehen Hand in Hand: Neue Kunden zu gewinnen ist der erste Schritt, aber ihre langfristige Bindung sichert den Erfolg. Begeisterte Kunden bleiben loyal, empfehlen weiter und tragen so aktiv zur Kundengewinnung bei. Um dies zu erreichen, ist es entscheidend, Kundenkommunikation und somit die Kundeninformationen sowohl online als auch offline effektiv zu nutzen.



**PHARMATECHNIK**  
Das Beste für Ihre Apotheke!

# Kunden gewinnen – Kunden binden

Eine personalisierte Kundenberatung, die auf individuellen Bedürfnissen basiert, schafft Vertrauen und verstärkt die Bindung. Ob im digitalen Raum oder vor Ort – der Schlüssel liegt in der exzellenten Betreuung und im kontinuierlichen Dialog mit IXOS.Kunde.

Die derzeitige Situation im Gesundheitswesen verändert die Wettbewerbssituation der Apotheken. Durch die zunehmende Digitalisierung auch im Apothekenbereich wächst der Konkurrenzdruck besonders gegenüber dem Versandhandel. Beschleunigt wurde dieser Prozess mit der Einführung des E-Rezepts und durch die Corona-Pandemie. Gleichzeitig sinkt die Anzahl der öffentlichen Apotheken in Deutschland.

## IXOS – Ihre Kundenkommunikation in einem System, effizient & empathisch!

Mit IXOS.Kunde erhält die Apotheke Werkzeuge und Mittel, um ihre Kunden besser zu analysieren, verwalten und binden.

- Prozessoptimierung durch standardisierte Kundeninformationen (Eigenschaften, Informationen, Aufgaben oder Fragen) -> Abschaffung der „Zettelwirtschaft“.
- Automatisierung von Kundenabläufen in HV und Backoffice (BO).

IXOS.Kunde automatisiert verschiedene Abläufe in Apotheken, um den Kundenservice zu verbessern. Zu den Hauptfunktionen gehören das Management von Give-aways, die Pflege von Geburtstagslisten, zielgruppenspezifische Ansprache, After Sales Services und Kundenkategorisierung. Auch die Durchführung von Umfragen und das Aktionsmanagement werden erleichtert, was die Kundenbindung effektiv stärkt.

- Kundeninformationen auf einen Blick – Unterstützung von Beratung und pharm. Betreuung in HV/BO für Stärkung der Kundenbindung (Kundenverhalten erkennen und vorhersehen).
- Systemunterstützte und vollintegrierte Lösungen für marktübliche Kundenbindungsmodelle.
- Beschreibung „vordefinierter Kampagnen“, wie z. B. PDL.



# Kundenbegeisterung – Optimale Kundenbetreuung

Die Softwarelösung IXOS.Kunde revolutioniert die Kundenbetreuung in Apotheken durch das innovative „Kundeninfo auf einen Blick“-System.

Dieses Tool bietet einen zentralen Überblick über alle relevanten Kundendaten und unterstützt so eine effiziente Beratung und Verkaufssteuerung direkt am Point of Sale. Mit Funktionen wie automatisierter Kundenselektion, vordefinierten Kampagnen und einer Multikanal-Anbindung ermöglicht IXOS.Kunde eine optimale Kundenansprache und effektives Marketing. Ergänzt wird das System durch umfassende Schulungen und Best-Practice-Installation durch erfahrene Berater, was eine nahtlose Integration in den Apothekenalltag gewährleistet.





## Alles was Ihre Apotheke für gelungene Kundenkommunikation benötigt!

### Kundeninformation & -aufgaben auf einen Blick!

- **Aufgabenverwaltung:**  
Erstellung und Anzeige von Kundeninformationen und -aufgaben an verschiedenen Schnittstellen.
- **Kundenverknüpfung:**  
Manuelle oder automatisierte Zuordnung sowie zielgerichtete Kundenselektion.
- **Prozessoptimierung:**  
Terminierbare und periodisch wiederholbare Aktionen.
- **Transparenz:**  
Kontinuierliche Übersicht über den Bearbeitungsstatus.
- **Kundeninfo-Fenster:**  
Zeigt wichtige Kundeninformationen in strukturierter Form zur optimalen Steuerung von Beratung und Verkauf.
- **Automatische/Manuelle Anzeige:**  
Öffnet sich automatisch bei Kundenerfassung an der Kasse oder manuell über einen Button.
- **Strukturierte Information:**  
Unterteilt in „Offene Aufgaben und Informationen“, „Steckbrief“ und „Verlauf“.
- **Individuelle und allgemeine Infos:**  
Ermöglicht die Zuordnung spezifischer und genereller Kundenmerkmale für gezielte Ansprache und Einsicht in Kaufverhalten.

# Verbinden. Verstehen. Vertrauen stärken.

Nutzen Sie IXOS.Kunde, um Ihre Apotheke erfolgreich weiterzuentwickeln. Verbessern Sie Ihre Kundenbeziehungen und erhöhen Sie Ihre Umsätze durch gezielte und intelligente Strategien.

## Integrierte Familienfähigkeit!

- **Familienbasierte Umsätze:**  
Oft generiert durch Personen, die selbst nicht die Apotheke betreten, sondern Medikamente für Angehörige holen.
- **Familienkonzept:**  
Ermöglicht familienbasierte Workflows wie Mailings und Angebote.
- **Gleichwertige Behandlung:**  
Familienmitglieder werden in der Kundenkategorisierung gleichwertig behandelt.

## Vordefinierte Kampagnen & Multi-Channel Anbindung

- **Kampagnen:**  
Automatisieren Folgeaktionen wie Terminplanung, Couponzuweisung oder Nachrichtenversand.
- **Multi-Channel-Anbindung:**  
Effektives Marketinginstrument für Apotheken.
- **IXOS.Kunde:**  
Startet mit einer Kampagne für pharmazeutische Dienstleistungen, geplant sind Erweiterungen für verschiedene Anwendungsfälle.



## Funktion Beratungsdienstleistung

- **IXOS.Kunde Lizenz:**  
Beinhaltet Kundenbonusmodelle und Couponing; Installation und Konfiguration durch den Berater nach Best Practice.
- **Softwarekonfiguration:**  
Anpassung von Kundenrabatt- und Fakturamodellen durch den Berater.
- **Eigenverantwortliche Nutzung:**  
Anwender handhaben Stammdaten und Risikomanagement selbstständig; Unterstützung durch Beraterschulungen.
- **Beraterverantwortung:**  
Durchführung von PreChecks und eigenständige Implementierung der Beratungsdienstleistung ohne externen Service.

Effektive Monetarisierung und vermehrte Kundenbesuche sind essenziell für den Erfolg Ihrer Apotheke. Mit Dienstleistungen wie Medikationsmanagement und PDL steigern Sie nicht nur den Service, sondern auch Zusatzverkäufe und den Durchschnittsumsatz. IXOS.Kunde eröffnet Ihnen durch zielgruppenspezifische Aktionen zusätzlich die Chance, Kundenbesuche zu erhöhen, Neukunden zu gewinnen und Stammkunden zu binden.

# PHARMATECHNIK bietet das Beste für Ihre Apotheke

Innovation und Kundennähe – dafür steht PHARMATECHNIK als größtes, inhabergeführtes und unabhängiges Softwarehaus für Apotheken, Zahnärzte und Ärzte in Deutschland.

Seit über 45 Jahren entwickelt das Unternehmen zukunftsweisende Software-Lösungen mit rund 140 Mitarbeitern in der Programmierung.

Rund 700 hoch qualifizierte PHARMATECHNIK Mitarbeiter sind bundesweit in 14 Geschäftsstellen im Einsatz und binnen 4 Stunden vor Ort. Sie stellen sicher, dass sich Apotheker, Zahnärzte und Ärzte auf das Wesentliche konzentrieren können.

Interessenten-Kontakt:

**08151 55 09 219**

Kundensupport-Hotline:

**08151 55 09 295**

Informieren Sie sich unverbindlich.

Wir freuen uns auf Ihren Anruf!

Oder besuchen Sie uns im Internet unter:

**[www.pharmatechnik.de](http://www.pharmatechnik.de)**



PHARMATECHNIK Unternehmenszentrale

## PHARMATECHNIK Standorte – einmal ganz in Ihrer Nähe

### Geschäftsstelle Baden-Baden

Am Hecklehamm 7  
76549 Hügelsheim  
E-Mail: [baden-baden@pharmatechnik.de](mailto:baden-baden@pharmatechnik.de)

### Geschäftsstelle Berlin

Heinrich-Hertz-Straße 2  
14532 Kleinmachnow  
E-Mail: [berlin@pharmatechnik.de](mailto:berlin@pharmatechnik.de)

### Geschäftsstelle Dresden

Heidelberger Straße 28  
01189 Dresden  
E-Mail: [dresden@pharmatechnik.de](mailto:dresden@pharmatechnik.de)

### Geschäftsstelle Essen

Bonifaciusring 28  
45309 Essen  
E-Mail: [essen@pharmatechnik.de](mailto:essen@pharmatechnik.de)

### Geschäftsstelle Hamburg

Lise-Meitner-Allee 29  
25436 Tornesch  
E-Mail: [hamburg@pharmatechnik.de](mailto:hamburg@pharmatechnik.de)

### Geschäftsstelle Mainz

Galileo-Galilei-Straße 14  
55129 Mainz-Hechtsheim  
E-Mail: [mainz@pharmatechnik.de](mailto:mainz@pharmatechnik.de)

### Geschäftsstelle München (Starnberg)

Münchner Str. 15a  
82319 Starnberg  
E-Mail: [muenchen@pharmatechnik.de](mailto:muenchen@pharmatechnik.de)

### Geschäftsstelle Naumburg

Südring 1  
06618 Mertendorf-Görschen  
E-Mail: [naumburg@pharmatechnik.de](mailto:naumburg@pharmatechnik.de)

### Geschäftsstelle Nürnberg

Kirschenleite 1  
91220 Schnaittach  
E-Mail: [nuernberg@pharmatechnik.de](mailto:nuernberg@pharmatechnik.de)

### Geschäftsstelle Passau

Röblerhofweg 2  
94036 Passau  
E-Mail: [passau@pharmatechnik.de](mailto:passau@pharmatechnik.de)

### Geschäftsstelle Porta Westfalica

Rehwinkel 14  
32457 Porta Westfalica  
E-Mail: [porta-westfalica@pharmatechnik.de](mailto:porta-westfalica@pharmatechnik.de)

### Geschäftsstelle Rostock

Mecklenburger Straße 8  
18184 Broderstorf  
E-Mail: [rostock@pharmatechnik.de](mailto:rostock@pharmatechnik.de)

### Geschäftsstelle Saarland

Georg-Fleischer-Straße 2  
66914 Waldmohr  
E-Mail: [saarland@pharmatechnik.de](mailto:saarland@pharmatechnik.de)

### Geschäftsstelle Stuttgart

Dieselstraße 1  
71696 Möglingen  
E-Mail: [stuttgart@pharmatechnik.de](mailto:stuttgart@pharmatechnik.de)

### PHARMATECHNIK GmbH & Co. KG

Unternehmenszentrale  
Münchner Straße 15  
82319 Starnberg  
kontakt@pharmatechnik.de

