
Omni-Channel

Unsere Kunden im Zentrum der Verkaufswelt 4.0

Daniele Madonna
Leiter Geschäftsbereich Retail

Medien- und Analystenkonferenz, 12. März 2019

Unser Kunde, seine Umwelt und seine Bedürfnisse



Wir sind da, wo unsere Kunden sind

Vor Ort persönlich in rund 350 Apotheken in der Schweiz



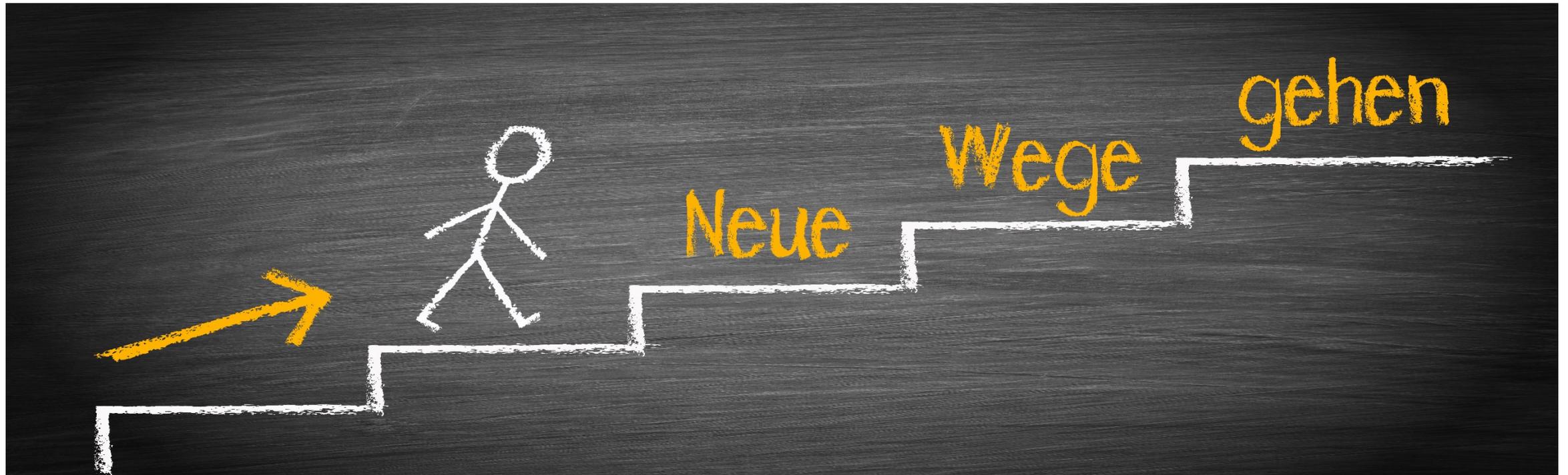
Zu Hause persönlich und online für Patienten mit chronischen und seltenen Krankheiten



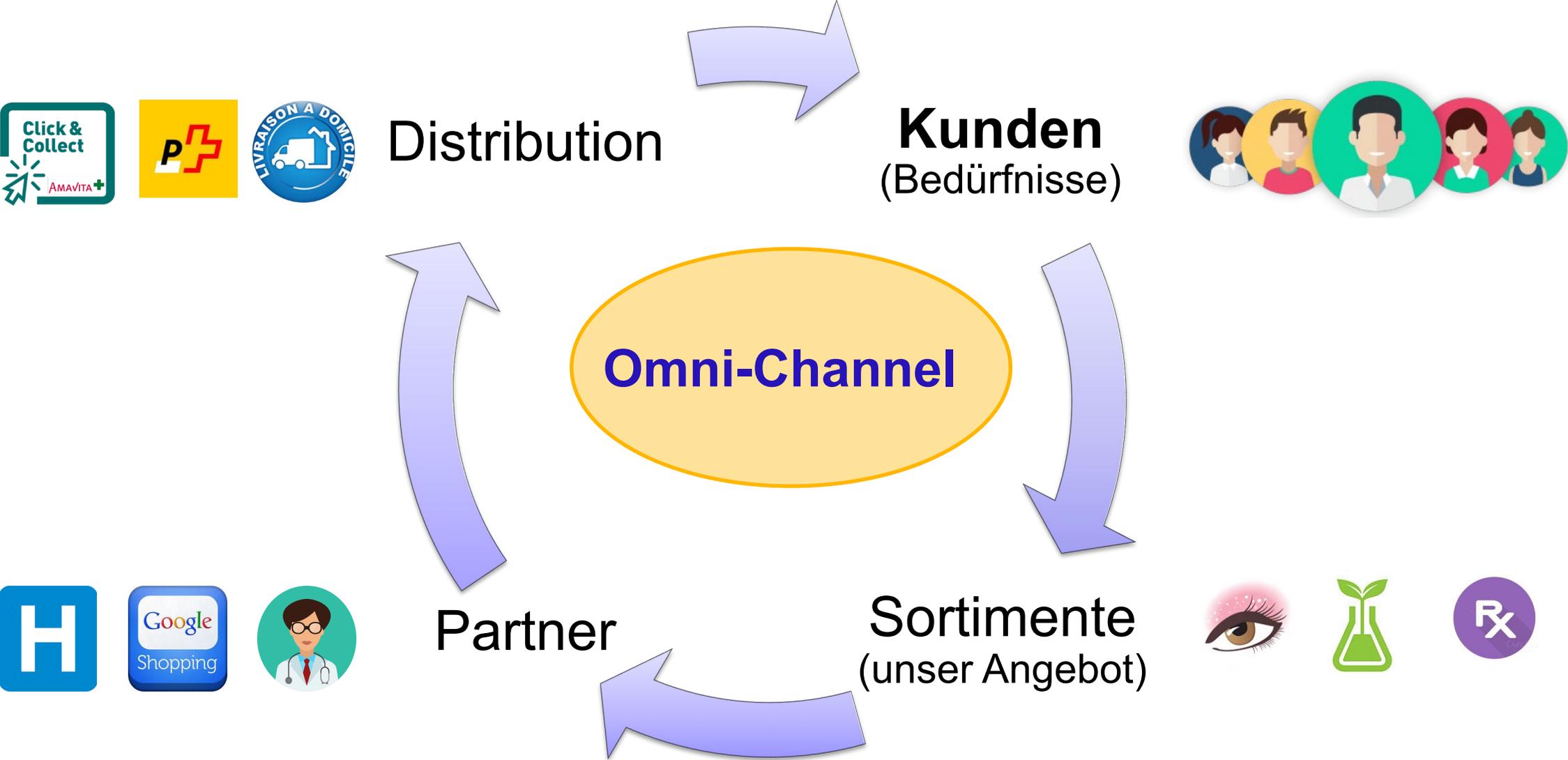
Digital und online über alle Kanäle



Deshalb ...



Strategischer Ansatz: Omni-Channel = vernetzte Interaktion



1. Aufbau der Online-Kanäle

Stationär



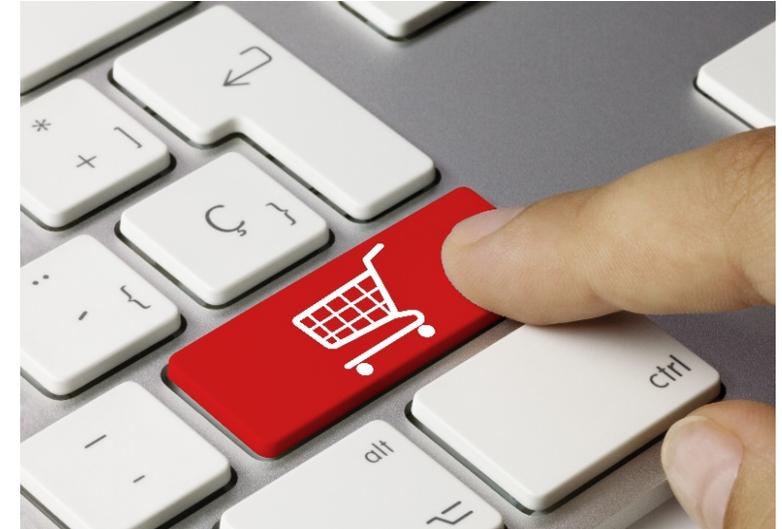
Schweizweites Apothekennetz

Nähe zum Kunde

Vertrauen

Persönlich

Online



Interne Logistik

Interne Entwicklung

Zuverlässiger Partner

Know-how stationär

2. Online-Kanäle analysieren & Kundenverhalten verstehen – KPIs



Ø 0.8% Conversion rate*

Ø 1.1% Conversion rate*

Ø 1.7% Conversion rate*

848,440 Users

698,826 Users

940,960 Users

Ø 2.72 Pages per session

Ø 3.44 Pages per session

Ø 2.62 Pages per session

Ø 29.1% Bounce rate

Ø 59.2% Bounce rate

Ø 67.9% Bounce rate

Ø 3min16 On Site

Ø 1min50 On Site

Ø 1min31 On Site

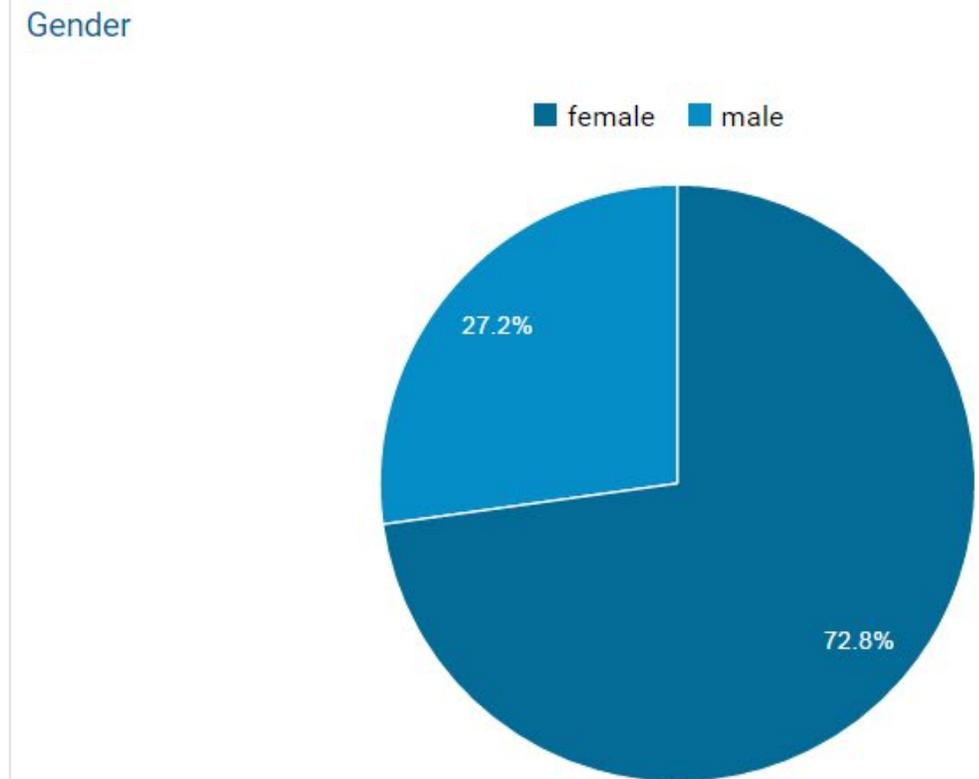
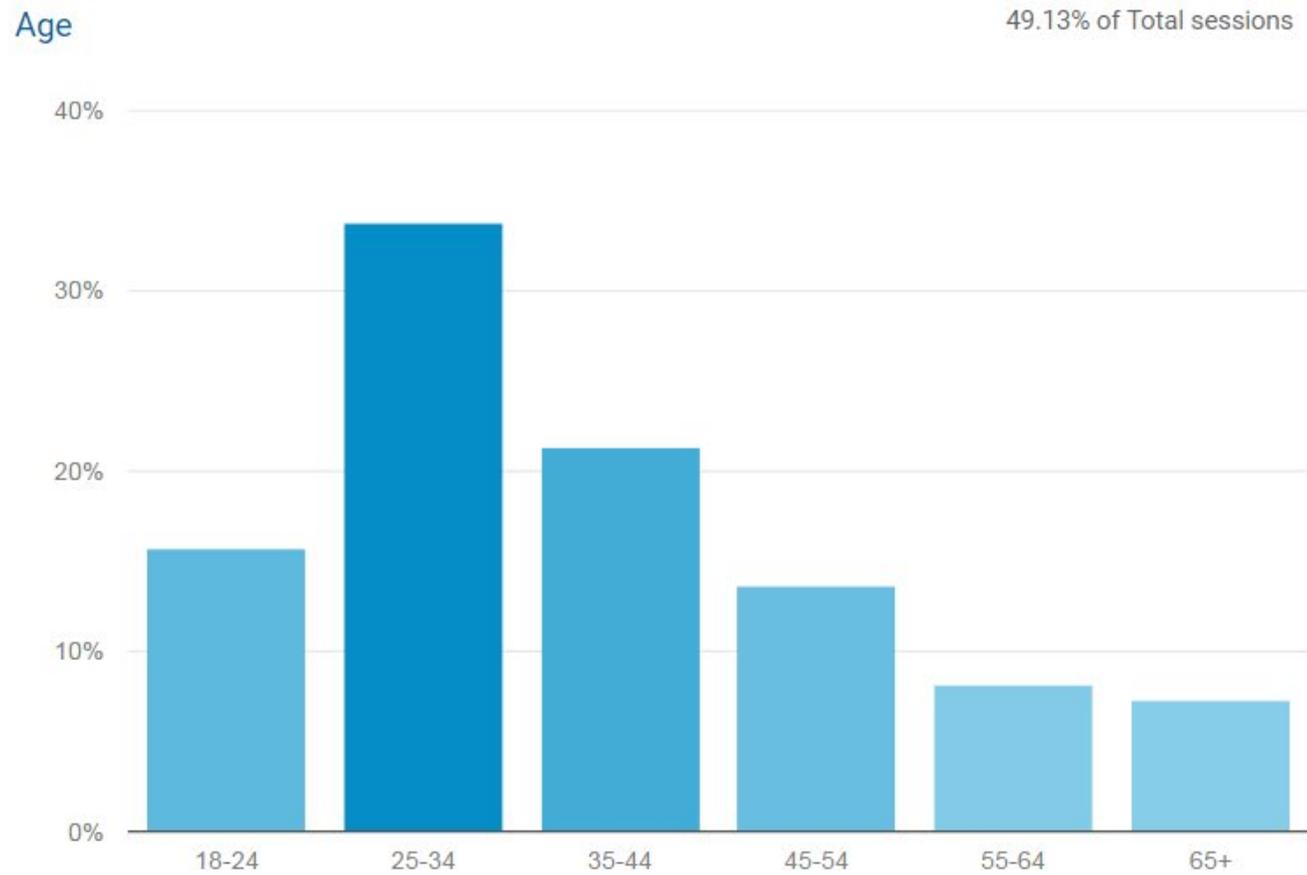
Zeitraum: 01.01. – 31.12.2018

* Orders / Sessions

2. Online-Kanäle analysieren & Kundenverhalten verstehen (Demographie)

70% der Online-Shop-Besucher sind 18 bis 44 jährig, und davon sind **33%** 25 bis 34 jährig

72% der Besucher auf den Online-Shops sind Frauen



3. Synergien der Galenica Gruppe stärken

Galexis

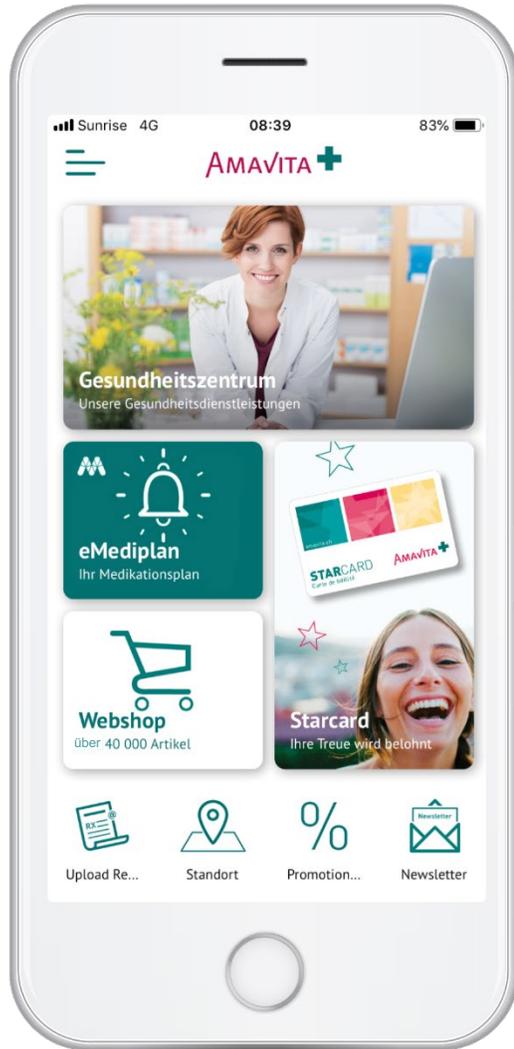
ufd

HCI Solutions

VERFORA®



4. Unsere neue App schafft neue Vernetzungsmöglichkeiten



Peter Muster
01.01.1990 (M)
3000, Bern / +41 79 123 45 67

erstellt von :



Körpergröße / Gewicht : 180 cm / 81 kg
Niereninsuffizienz : leicht
Allergie(n) : Penicillin-Allergie

Letzter Stand: 05.09.2017 16:57

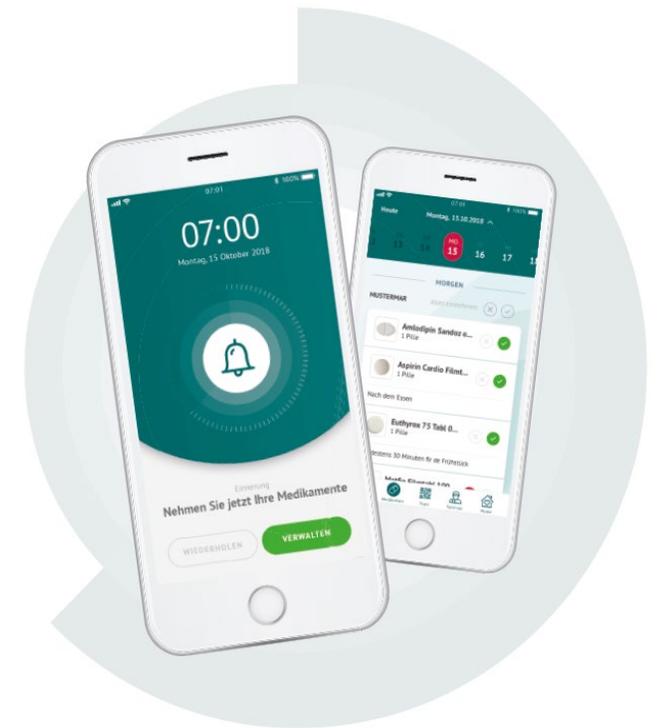
Medikament	Morgen	Mittag	Abend	zur Nacht	Einheit	Art der Medikation	Von bis u. mit	Anleitung	Grund	Verordnet durch
CANDESARTAN Sandoz Tabl 8 mg Candesartan cilexetil		1				täglich	05.09.2017		Bluthochdruck	Luzerner Kantonsspital - Standort Sursee Zentrum für Spitalpharmazie, 6210 Sursee (7601002028745)
CALCIUM D3 Sandoz Kautabl 500/440 Orange Calcium Citricoliferol (Vitamin D3)		1				täglich	05.09.2017		Vitamine / Mineralien	Luzerner Kantonsspital - Standort Sursee Zentrum für Spitalpharmazie, 6210 Sursee (7601002028745)
CLARITHROMYCIN Sandoz Filmtabl 250 mg Clarithromycin		1	1			täglich	05.09.2017 15.09.2017		Infektion	Luzerner Kantonsspital - Standort Sursee Zentrum für Spitalpharmazie, 6210 Sursee (7601002028745)
PANTOPRAZOL Sandoz Filmtabl 20 mg Pantoprazol			1			täglich	05.09.2017 04.10.2017	1h vor dem Essen	Sodbrennen	Luzerner Kantonsspital - Standort Sursee Zentrum für Spitalpharmazie, 6210 Sursee (7601002028745)

Reservemedikation

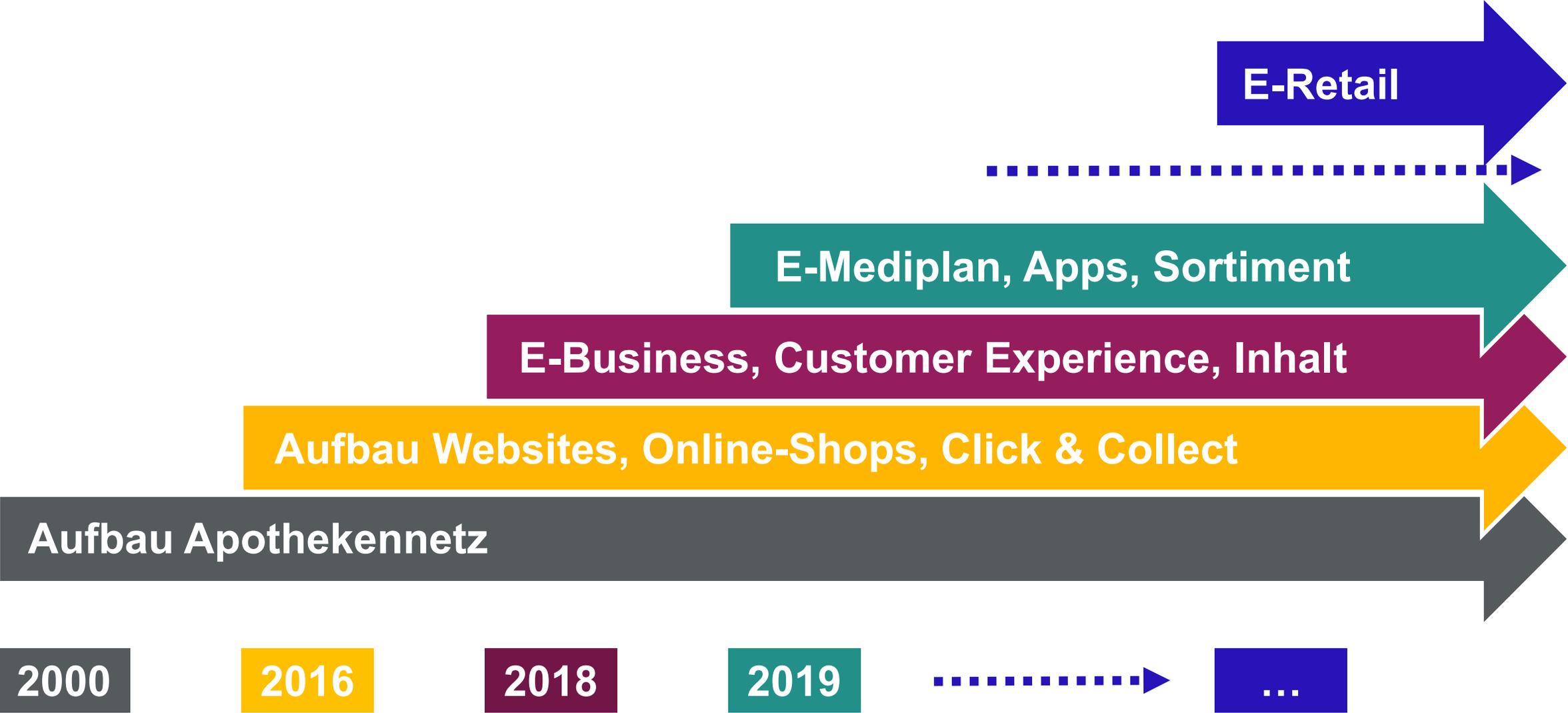
DICLAC Sandoz Lipogel 1 % Diclofenac natrium						täglich	05.09.2017	Bei Bedarf	Rheuma / Arthritis	Selbstmedikation
--	--	--	--	--	--	---------	------------	------------	--------------------	------------------

Bemerkung :

Der Patient ist vom Medikationsplan begeistert!



Unsere Digitalisierungs-Etappen



Unsere Vision



Unsere Ambition:

Wir werden der „Online-Champion“ im Schweizer Gesundheitsmarkt



→ **Umfassendes Angebot**

Produkte und Dienstleistungen

→ **Integrierte Lösungen für die Kunden**

→ **DNA Galenica Gruppe**

Wir werden für unsere Kunden laufend mehr an die Oberfläche bringen!

