

SAP INVESTOR

Ausgabe 02/2008

Seite 8

ENGELHARD NIMMT ABSCHIED VON DER KARTEIKARTE

Engelhard Arzneimittel hat erfolgreich SAP Customer Relationship Management 5.0 (SAP CRM) eingeführt. Die Implementierung war einer der letzten großen Mosaiksteine auf dem Weg von einer heterogenen Systemlandschaft hin zu einer durchgeplanten IT-Umgebung.

Um den Außendienst in Deutschland kümmern sich bei Engelhard Arzneimittel rund 50 Pharmareferenten. Bislang planten diese Mitarbeiter ihre Besuchstouren mit Hilfe eines Systems von Karteikarten, auf denen wichtige Kundendaten notiert und Gesprächsnotizen vermerkt waren.

Mittlerweile garantiert SAP CRM dem mittelständischen Arzneimittelhersteller erstmals eine 360-Grad-Sicht auf seine Kunden. Die CRM-Beratung maihiro verantwortete mit ihrem Branchenpaket „CRM to Go for Pharma“ die Einführung. Die neue Anwendung zeigt die Verkaufshistorie für die Ärzte und Apotheken und schafft mehr Transparenz bei allen Aktivitäten und Terminen der Außendienstmitarbeiter. Die Karteikarten sind passé.

Informationen auch unterwegs abrufbar

Die Pharmareferenten steuern beispielsweise Musterabgaben nun über die Software, verwalten Besuchs- und Kontaktzeiten, pflegen Musterkonten pro Arzt tagesaktuell und erledigen ihre Reisekostenabrechnungen und Spesenverwaltung eigenhändig. Alle Informationen stehen den Außendienstlern auch offline auf ihren Laptops zur Verfügung.

Früher bildete Engelhard die geschäftsrelevanten Prozesse im Unternehmen mit den Lösungen SAP R/3 und SAP ERP ab. Im Anschluss führte das Unternehmen ein System zur Betriebsdatenerfassung ein, das auf der Plattform SAP NetWeaver basiert. Zum Jahreswechsel 2006/2007 war es an der Zeit, die Vertriebs- und Marketingprozesse insgesamt durch eine integrierte CRM-Lösung zu unterstützen, um Außen- und Innendienstmitarbeiter stärker

zu vernetzen und ihnen mehr Informationen über Kunden, Umsätze und Marketingaktionen zur Steuerung ihrer Aktivitäten an die Hand zu geben.

Bessere Analysemöglichkeiten

Der Innendienst verfügt nun durch die enge Verknüpfung von SAP CRM und SAP NetWeaver Business Intelligence über bessere Analysemöglichkeiten und wertet Absatz- und Umsatzzahlen pro Kunde oder nach Musterabgaben und Besuchsberichten aus. Marketing und Außendienst ist es möglich, Kunden künftig genauer zu klassifizieren, Apotheken und Ärzten maßgeschneiderte Produktinformationen und Schulungen anzubieten und so Marketing- und Vertriebsaktionen gezielter zu steuern.

„Diese positiven Ergebnisse veranlassen CIO Matthias Wiedekind, über Erweiterungen nachzudenken: „Wir überlegen, in einem nächsten Schritt gemeinsam mit maihiro zusätzliche CRM-Prozesse zu integrieren und möglicherweise unsere Auftragserfassung zu optimieren“, so der CIO.

KURZ ERKLÄRT

■ Engelhard Arzneimittel

Die Produkte des Unternehmens sind altbewährt. Schon Theodor Fontane erwähnt die Isländisch-Moospastille in einem seiner Romane, Startenor Luciano Pavarotti wollte nicht auf sie verzichten, um seine Stimme zu schonen. 1960 wurde das Präparat als erstes Fertigarzneimittel Deutschlands von Karl Philipp Engelhard in Frankfurt am Main entwickelt. Inzwischen beschäftigt Engelhard 215 Mitarbeiter und exportiert in über 70 Länder.




**ENGELHARD
ARZNEIMITTEL**
Ihr Partner für die Gesundheit