

Sandoz

Weltweite Standardisierung des Customer Relationship Managements mit Siebel ePharma

Die Situation

Weltweit setzt das Pharmaunternehmen Sandoz eine Reihe unterschiedlicher CRM-Lösungen ein. Um das Kundenbeziehungsmanagement auf globaler Ebene zu standardisieren, plante das Unternehmen weltweit die CRM-Lösung Siebel ePharma 7.5 einzuführen. Als Ausgangspunkt dieses Großvorhabens beauftragte Sandoz Capgemini ein CRM-Modul für die Sales Force Automation (SFA) zu entwickeln. Es sollte zunächst in der deutschen Niederlassung das Bestandsystem ablösen und anschließend als Template für den globalen Rollout dienen.

Die Lösung

Im Rahmen mehrerer Workshops analysierte Capgemini detailliert die Geschäftsanforderungen für Sandoz. Auf dieser Grundlage gelang es, das neue SFA-System für alle der mehr als 360 Außendienstmitarbeiter in Deutschland innerhalb von nur fünf Monaten zu realisieren. Alle definierten Funktionen der Bestandslösung wurden in Siebel ePharma abgebildet.



Das Ergebnis

Mit Unterstützung von Capgemini hat Sandoz in kurzer Zeit die technische Basis für ein stabiles und entwicklungsfähiges Außendienststeuerungssystem gelegt, das allen Geschäftsanforderungen gerecht wird und sich effizient weltweit ausrollen lässt.

Wie Sandoz und Capgemini zusammenarbeiteten

Sandoz mit Hauptsitz in Wien ist seit 2003 weltweit die Nummer 2 im Generika-Markt. Im Mai 2003 wurden die verschiedenen Generika-Unternehmen des Mutterkonzerns Novartis unter dem einheitlichen Namen Sandoz zusammengefasst, in Deutschland firmiert seitdem die frühere Azupharma als Sandoz Pharmaceuticals GmbH.

Die weltweit eingesetzten CRM-Systeme litten teilweise an einigen Schwächen. Dazu gehörten:

- unzureichend erfüllte Geschäftsanforderungen
- hoher Aufwand bei Upgrades und Weiterentwicklungen
- geringe Akzeptanz durch die Anwender

Um diesen Problemen zu begegnen, sollte weltweit Siebel ePharma 7.5 eingeführt werden. Das Ziel von Sandoz war, die Systemlandschaft zu verein-

heitlichen und Know-how zu bündeln. Außerdem wollte das Unternehmen auf diese Weise bedeutende Einsparpotenziale aktivieren. Bei der Entwicklung des CRM-Moduls für die SFA, das als Template für den weltweiten Rollout dienen sollte, setzte Capgemini die folgenden Schwerpunkte:

- Auftragsbearbeitung
- Segmentierung und Targeting
- Siebel Reports und Queries
- Integration zwischen Siebel und SAP R/3 mittels Siebel SAP Connector

Mit dem neuen System profitiert das Unternehmen jetzt von der optimalen Anbindung des Frontoffice an die SAP-Systeme im Backoffice. Außerdem

stehen bessere Segmentierungs- und Targeting-Funktionen zur Verfügung, mit deren Hilfe die Effizienz des Außendienstes gesteigert werden kann. Sandoz nutzt jetzt hochwertigen Daten und neue Vorgehensweisen, mit denen sich ein effektives Informationsmanagement etablieren lässt. Die Prozesse in der Auftragsbearbeitung wurden optimiert und die Transparenz der Kunden-Historie für die Außendienstkräfte ist gestiegen. Der Business Blueprint dient als Leitfaden und Planungstool für effiziente und gezielte Rollouts. Dank dem Einsatz einer Siebel Core Solution profitiert Sandoz außerdem von starken Synergien und niedrigeren Projektkosten.



Über die Capgemini-Gruppe

Capgemini ist einer der weltweit führenden Dienstleister für Management- und IT-Beratung, Technologie sowie Outsourcing. Das Unternehmen mit europäischem Ursprung berät Kunden bei der Entwicklung und Umsetzung von Wachstumsstrategien sowie dem Einsatz neuer Technologien. Capgemini wendet dabei eine neue Form der Zusammenarbeit an: Collaborative Business Experience. Grundlage ist die Verpflichtung von Dienstleister

und Kunde zu gemeinsamem Erfolg und das Erreichen messbaren Mehrwerts auf Basis enger Zusammenarbeit. Capgemini beschäftigt derzeit weltweit rund 61.000 Mitarbeiter und erzielte 2005 einen Umsatz von 6,954 Milliarden Euro. Mehr Informationen zum Unternehmen, den Dienstleistungen und Pressemitteilungen finden Sie unter www.de.capgemini.com

Zentraleuropa
Capgemini Deutschland
Life Science
Weltweite Standardisierung des
Customer Relationship Managements
mit Siebel ePharma
Für weitere Informationen besuchen
Sie bitte www.capgemini.com

in Zusammenarbeit mit

