

# SAP for Pharmaceuticals



## **mySAP™ CRM FÜR DIE PHARMAZEUTISCHE INDUSTRIE**

Die heutige Pharmaindustrie ist durch ein sehr komplexes Geflecht an Geschäftsbeziehungen gekennzeichnet. Unternehmen müssen ihre gesamten Prozesse und Funktionen – vom Marketing über das Vertriebsmanagement bis hin zum Vertragsmanagement – erfolgreich koordinieren, um fruchtbare Geschäftsbeziehungen und wirtschaftlichen Erfolg zu gewährleisten. Jedoch nie war dies so schwierig wie heute.

Großes Potential birgt beispielsweise der Vertrieb der Pharmaunternehmen. So sind persönliche Besuche des Vertriebsbeauftragten nach wie vor die beste Gelegenheit, das Interesse der Ärzte für sich zu gewinnen. Statistisch gesehen haben aber nur acht von hundert Vertriebsmitarbeitern Gelegenheit, den von ihnen aufgesuchten Arzt persönlich zu sprechen und einen bleibenden Eindruck zu hinterlassen.

Die Verwaltung von Verträgen, Rückverrechnungen, Preisen und Rabatten ist ebenfalls komplexer geworden. Pharmaunternehmen benötigen einen vollständigen Überblick über die vielschichtigen Preisstrukturen, die eine möglichst vollständige Preiseinhaltung gewährleisten sollen. Forderungen nach Rückverrechnungen können jährlich zu Verbindlichkeiten in Milliardenhöhe führen. Somit nimmt die Fähigkeit eines Unternehmens, diese Verbindlichkeiten präzise und schnell zu bearbeiten, einen direkten Einfluss auf ihren Gewinn.

Angesichts dieser gewaltigen Herausforderungen kann auch das fortschrittlichste Pharmazieprodukt keinen Markterfolg haben, wenn nicht ein genauso fortschrittliches analytisches und unternehmensübergreifendes Customer Relationship Management (CRM) dahinter steht.

### **Die Lösung: mySAP™ CRM für die pharmazeutische Industrie**

mySAP CRM für die pharmazeutische Industrie stellt modernste Funktionen für ein effektives, wertorientiertes Kunden- und Vertragsmanagement bereit und deckt dabei auch die Preis-, Rückverrechnungs- und Rabattverwaltung ab.

mySAP CRM ist ein wesentlicher Bestandteil der mySAP™ Business Suite. Diese bietet Unternehmen uneingeschränkte Skalierbarkeit, erstklassige Funktionalität, vollständige Integration und problemlose Zusammenarbeit über das Internet. Das gesamte Lösungspaket beruht auf SAP NetWeaver™, der umfassenden Integrations- und Anwendungsplattform. SAP NetWeaver gibt Pharmazieunternehmen die Möglichkeit, verschiedene Systeme und Datentypen mit mySAP CRM zu verknüpfen und dadurch ihre Beziehungen mit Ärzten, Kunden und Partnern zu optimieren. Darüber hinaus können Unternehmen mit mySAP CRM ihre Front- und Backoffices in einer einzigen vernetzten Umgebung integrieren.

### **Schlüsselfunktionen von mySAP CRM für die pharmazeutische Industrie**

mySAP CRM bietet pharmazeutischen Unternehmen innovative Funktionen für die Steuerung aller Interaktionen mit Ärzten, Krankenhäusern, Versicherungsunternehmen, Apotheken und Verbrauchern. Ein weiteres Plus: mySAP CRM erhöht die Qualität des Vertriebs und des Kundenservice an jedem Kontaktpunkt, einschließlich Telefon, Fax, Internet, Direktmarketing und persönlicher Gespräche.

### **WERTORIENTIERTES KUNDENMANAGEMENT**

Wertorientiertes Kundenmanagement mit mySAP CRM ermöglicht eine bessere und gezieltere Kundensegmentierung und erhöht so die Schlagkraft der Vertriebsteams und die Zufriedenheit der Ärzte. Vertriebsbesuche verlaufen effektiver, und gleichzeitig wird der Verwaltungsaufwand für Vertriebsmitarbeiter und Account-Manager auf ein Minimum beschränkt. Pharmaunternehmen profitieren von diesen Funktionen des wertorientierten Kundenmanagements:

#### **Marketing- und Vertriebsanalysen**

Über Segmentierungsdaten, die branchenspezifisch angeboten werden (z. B. von IMS Health), globale Marketingdienste und andere Quellen erfahren Pharmazieunternehmen mehr über ihre Vertriebsbeauftragten und Kunden. So können z. B. über Performance-Analysen pro Gebiet die Einnahmen im Verhältnis zur Anzahl der Besuche und Aktivitäten der Vertriebsmitarbeiter, auch im Vergleich zu den Wettbewerbern, transparent gemacht werden. Auch eine Einteilung und Neuorganisation der Gebiete, Regionen und Geschäftseinheiten in Einklang mit der Produkt- und Markteinführungsstrategie wird mit mySAP CRM möglich. Mit diesen Informationen können Firmen gezielte Strategien für Werbung, Vertrieb, Preisgestaltung und Account-Planung entwickeln.

#### **Ärzteprofile und -segmentierung**

Durch Ärzteprofile und -segmentierung erhalten pharmazeutische Unternehmen einen besseren Einblick in das Verschreibungsverhalten der Ärzte – eine wichtige Voraussetzung, um Markenkapital aufzubauen. Dabei lässt sich die Gebietsstruktur an die segmentierten Ärztegruppen anpassen. Mit Hilfe von mySAP CRM können Unternehmen feststellen, welche Ärzte die meisten bzw. die wenigsten Rezepte verschreiben und warum. Dies ermöglicht Unternehmen die Planung marktorientierter Programme für Rabatte, Kampagnen, Promotionen und Sonderangebote sowie die Entwicklung einer Kommunikations- und Kundenmanagementstrategie.

## **VERTRAGS- UND RÜCKVERRECHNUNGS-MANAGEMENT**

mySAP CRM für die pharmazeutische Industrie bietet folgende Funktionen für ein effektives Management komplexer Verträge, Rückverrechnungen, Preise und Rabatte.

### **Rückverrechnungs-Management**

Pharmazeutische Hersteller, die incentive-basierende Verträge mit ihren Kunden und Distributoren abschließen, müssen Forderungen nach Rückverrechnungen und Rabatten besonders sorgfältig verwalten. Das Chargeback-Modul von mySAP CRM integriert Vertrags-, Teilnahme- und Preisdaten und ermöglicht so eine schnelle Analyse und Validierung der Forderungen. Das Modul beinhaltet intelligente Fehlertoleranzen, Fehlerschwellen und doppelte Kontrollen, um die Umsetzung der Firmenrichtlinien sicherzustellen. Darüber hinaus korrigiert das System Datenfehler und kommuniziert Aktualisierungen über EDI-Verbindungen an die Großhändler.

### **Preismanagement**

Um auf dem heutigen Pharmaziemarkt Marktanteile zu gewinnen und das Umsatzwachstum zu steigern, müssen Unternehmen ein breites Spektrum an Incentive-Programmen anbieten. Dazu gehören u.a. Rabatt- und Vertragspreise, After-Sales-Rabatte, Verwaltungs- und Servicegebühren.

Mithilfe der Funktionen zum Vertrags- und Preismanagement von mySAP CRM können Unternehmen Wettbewerbsvorteile erschließen, indem sie die Vertragsausführung automatisieren, Verbindlichkeiten effizient verwalten sowie Preisunter- und -obergrenzen überwachen.

### **Rabattverwaltung**

Ein zunehmendes finanzielles Risiko, gesetzliche Auflagen und riesige Datenmengen haben die Wartung und Aktualisierung von Rabattsystemen beträchtlich erschwert. Die meisten Rabattsysteme sind somit nicht in der Lage, die Abwicklung von komplexen Verträgen und großen Verbindlichkeiten zu unter-

stützen und dabei wertorientiert zu arbeiten. Um Zahlungen schnell und präzise zu bearbeiten, versetzt das Rabattsystem von mySAP CRM Unternehmen in die Lage, manuelle Prozesse zu automatisieren, Fehler weitgehend auszuschließen, Vertriebs- und Marktdaten elektronisch zusammenzustellen sowie den Erfüllungsgrad zu überprüfen. Das System ist flexibel und kann individuell für verschiedene Märkte und komplexe Vertragsbedingungen konfiguriert werden.

## **MULTI-CHANNEL-MANAGEMENT**

mySAP CRM unterstützt alle Vertriebskanäle und stellt sicher, dass Informationen über alle Kontaktkanäle hinweg konsistent zur Verfügung stehen – im Internet, im Interaction Center sowie im Vertriebsaußendienst. So stellt mySAP CRM beispielsweise zur Automatisierung des Vertriebs leistungsstarke Funktionen auf jedem Mobilgerät zur Verfügung. Aktuelle Informationen über die Kundenhistorie, Produkte und Preise können damit übermittelt, Aufträge jederzeit und von überall aus bearbeitet und Proben direkt vor Ort bestellt werden. So entsteht ein nahtloser Informationsfluss mit verminderter Fehleranfälligkeit. Und weniger Fehler bedeuten Zeitersparnis und größere Kundenzufriedenheit.

### **Ein personalisiertes Portal für Mitarbeiter, Kunden und Partner**

mySAP CRM für die pharmazeutische Industrie wird über mySAP™ Enterprise Portal bereitgestellt. Die Portallösung von SAP gibt allen Mitarbeitern die Möglichkeit, auf spezifische Informationen und Inhalte zuzugreifen und diese gemeinsam zu nutzen und zu analysieren. Mitarbeitern, Kunden und Partnern dient das Portal tagtäglich als Informationsquelle für bestimmte Transaktionen: Vom Marketingdirektor bis zum Mitarbeiter im Interaction Center kann daher jeder Anwender im Unternehmen seine Arbeitsleistung und Effizienz mithilfe von mySAP Enterprise Portal steigern.


**SAP Deutschland  
AG & Co. KG**

 Neurottstraße 15a  
69190 Walldorf

T 08 00/5 34 34 24 \*

F 08 00/5 34 34 20 \*

\* gebührenfrei in Deutschland

T +49/18 05/34 34 24 \*\*

F +49/18 05/34 34 20 \*\*

\*\* gebührenpflichtig

E [info.germany@sap.com](mailto:info.germany@sap.com)[www.sap.de/crm](http://www.sap.de/crm)

Kostenloser Online Newsletter

[www.sap.de/sapimfokus](http://www.sap.de/sapimfokus)
**Die zahlreichen Vorzüge von mySAP CRM  
für die pharmazeutische Industrie**

mySAP CRM erschließt Pharmaunternehmen die folgenden Vorteile:

- **Effektive Steuerung des gesamten Kundenbeziehungszyklus** durch den Aufbau detaillierter Ärzte- und Kundenprofile und personalisierte Serviceleistungen in jedem Stadium der Kundenbeziehung
- **Neue analytische Erkenntnisse** durch die nahtlose Integration mit mySAP Business Intelligence (mySAP BI). mySAP BI ermittelt wichtige Daten zu Marktanforderungen, Kundendemographie, Verhalten der Ärzte, Trends bei der Rezepterstellung und zur Akzeptanz durch die Patienten.
- **Höhere Einnahmen und Profite** durch Vermeidung von Überzahlungen und unberechtigten Abzügen im Rückverrechnungs-Prozess
- **Innovative Funktionen** für Internet-, Mobil- und Kundeninteraktionstechnologien. Pharmazieunternehmen können das Internet als Kommunikationswerkzeug nutzen und gleichzeitig allen Kunden gegenüber ein einheitliches Bild vermitteln.
- **Bessere Kostenkontrolle** durch die Verfolgung der verschiedenen Variablen bei Vertriebs- und Marketingprogrammen
- **Vertrauensbildung beim Kunden** durch die Anpassung der Produkte und Promotionen an den Informationsbedarf des heutigen Verbrauchers

Ausführliche Informationen dazu, wie auch Ihr Unternehmen mit mySAP CRM wettbewerbsfähiger und kundenorientierter werden kann, finden Sie auf unseren Webseiten unter [www.sap.de/crm](http://www.sap.de/crm).

**mySAP BUSINESS SUITE:**
**IHRE BRANCHE – IHR UNTERNEHMEN – IHRE ZUKUNFT**

mySAP Business Suite bietet Unternehmen eine uneingeschränkte Skalierbarkeit, erstklassige Funktionalität, vollständige Integration und problemlose Zusammenarbeit über das Internet.

Das gesamte Lösungspaket beruht auf SAP NetWeaver™, der umfassenden Integrations- und Anwendungsplattform, die Sie dabei unterstützt, Ihre Total Cost of Ownership zu senken. mySAP Business Suite: Das sind hochwertige Lösungen mit einer starken Kernfunktionalität, branchenspezifischen Ausrichtung und integrierten Best Practices, die auf drei Jahrzehnten SAP-Erfahrung beruhen.

Die Lösungen der mySAP Business Suite sind nahtlos miteinander integriert und sorgfältig aufeinander abgestimmt, um Sie bei der erfolgreichen Umsetzung Ihrer Geschäftsziele zu unterstützen.