



„Nach nur sechs Monaten profitierten unsere Vertriebsmitarbeiter bereits von verbesserten Geschäftsprozessen und stets aktuellen Informationen.“

Norbert Hagemann, IT-Direktor, Merz Group Services GmbH

AUF EINEN BLICK

Zusammenfassung

Die Merz Consumer Care GmbH verbessert mit mySAP Customer Relationship Management (mySAP CRM) und SAP Mobile Sales die Vertriebsprozesse im Bereich Consumer Care und profitiert so von einem durchgängigen Informationsfluss zwischen Feldorganisation und Innendienst.

Branche

Konsumgüterindustrie

Internetadresse

www.merz.de

Die wichtigste Herausforderung

Ablösung vorhandener „Best-of-breed“-Lösung

Projektziel

Integrierte Vertriebsprozesse für eine enge Zusammenarbeit aller Vertriebsbereiche (Key-Account-Management, Innen- und Außendienst)

Lösungen und Services

- mySAP Customer Relationship Management
- SAP Mobile Sales
- SAP Business Information Warehouse (SAP BW)
- SAP xApp Mobile Time and Travel
- SAP-Funktionalität zur Reisekostenabrechnung

Entscheidung für SAP

- Sichere Integration von Vertriebslösung und vorhandenem ERP-Backendsystem sowie Data-Warehouse-Software von SAP für durchgängige Prozesse
- Grundsätzliche Entscheidung für SAP-Software für eine einheitliche Systemlandschaft und standardisierte Prozesse

Highlights der Implementierung

- Kurze Projektdauer unter Einhaltung der Zeit- und Budgetplanung
- Branchenpaket des Implementierungspartners mit vorkonfigurierten Geschäftsprozessen

Hauptnutzen für den Kunden

- Abbildung aller Kernprozesse für die Zusammenarbeit von Key-Account-Management sowie Außen- und Innendienst
- Durchgängiger und beschleunigter Informationsfluss
- Optimierte Steuerungsmöglichkeiten der gesamten Vertriebsarbeit
- Effektiveres Arbeiten und höhere Zufriedenheit der Vertriebsmitarbeiter
- Aktuelle Informationen fördern schnelle und flexible Entscheidungen
- Verbesserte Reporting- und Analyseoptionen für das Management

Implementierungspartner

maihiro GmbH

Vorhandene Systemlandschaft

SAP R/3, SAP Business Information Warehouse

Hardware

- HP Compaq
- Toshiba Tecra Laptops (Mobile Clients)

Betriebssystem

Windows XP

MERZ CONSUMER CARE

Durchgängige Vertriebsprozesse mit mySAP[™] Customer Relationship Management (mySAP CRM) und SAP[®] Mobile Sales

Merz Pharma GmbH & Co. KGaA ist ein innovatives und internationales Healthcare Unternehmen. Mit weltweit mehr als 1.100 Mitarbeitern erzielte das Unternehmen im Geschäftsjahr 2004/05 einen Umsatz von rund 350 Millionen Euro. Die Aktivitäten der Merz Pharma verteilen sich auf die drei Tochterunternehmen Merz Pharmaceuticals, **Merz Consumer Care** und Merz Dental, deren Sortimente verschreibungspflichtige Medikamente, freiverkäufliche Gesundheits-, Wellness- und Kosmetikprodukte sowie Materialien für Zahnärzte und -techniker umfassen. Hauptsitz der Merz Pharma ist Frankfurt am Main. Weitere Standorte befinden sich in der Schweiz, Österreich, Italien, USA, Mexiko und Uruguay.

Forschen für die Gesundheit

Fundierte wissenschaftliche Forschung und eine Produktion nach pharmazeutischen Qualitätsstandards bilden die Grundlage der Arbeit der Unternehmensgruppe. Merz Pharma verfolgt seit Mitte der 90er Jahre eine konsequente Expansions- und Internationalisierungsstrategie. Im Rahmen der Initiative „Challenge for Excellence and Outperformance“ hat Merz sich das Ziel gesetzt, in zehn Jahren den konzernweiten Umsatz mehr als zu verdoppeln und den Großteil der Erlöse mit neuen Produkten oder in neuen Märkten zu erzielen.

Merz Pharma vertraut seit 1996 auf SAP-Lösungen, die schrittweise in nahezu allen Bereichen eingeführt werden. So verfügt Merz Pharma heute über eine leistungsfähige IT-Landschaft mit zahlreichen standardisierten Geschäftsprozessen.



Merz Consumer Care GmbH

Die Merz Consumer Care GmbH bietet unter den Marken tetesept und Merz Spezial ein umfassendes Sortiment an Gesundheits-, Wellness- und Kosmetikprodukten. Die wichtigste Vertriebschiene sind Drogeriemärkte und der Lebensmittel-einzelhandel. Der Großteil der Produkte ist dem OTC-Markt zuzuordnen (rezeptfreie Gesundheitsprodukte, die „Over the Counter“ verkauft werden). Hier ist tetesept die Top-2-Marke (bezogen auf DM und LEH), im Segment Badezusätze sowie Erkältungsprodukte sogar Marktführer. Ziel ist es, diese Marktposition weiter auszubauen und neue Geschäftsfelder zu erschließen. Ein gelungenes Beispiel hierfür sind die tetesept-Duschen: Bereits drei Jahren nach Markteinführung belegen die tetesept-Duschen die Top-11-Position im Duschenmarkt. Um weiter wachsen zu können, benötigt die Merz Consumer Care unter anderem auch eine leistungsfähigere Vertriebsorganisation mit durchgängigen, kundenorientierten Geschäftsprozessen. Es gilt, Neugeschäfte gezielt zu fördern und Transaktionen in den klassischen Absatzkanälen (DM, LEH und Apotheke) noch besser zu unterstützen. Darüber hinaus ist eine enge Vernetzung des Key-Account-Managements sowie des Vertriebsinnen- und Außendienstes notwendig.

Integrierte SAP-Lösung statt „Best-of-Breed“

Die bisher bei Merz Consumer Care zur Vertriebsunterstützung und -steuerung genutzte „Best-of-Breed-Anwendung“ war nicht in der Lage, die notwendige betriebswirtschaftliche Prozessintegration zu gewährleisten. Das Unternehmen beschloss, seine SAP-Strategie konsequent weiter zu verfolgen und eine integrierte Vertriebslösung auf Basis von mySAP™ Customer Relationship Management (mySAP CRM) und SAP® Mobile Sales einzuführen. So lassen sich alle Daten und betriebswirtschaftlichen Prozesse mit dem vorhandenen Warenwirtschaftssystem auf Basis von SAP R/3® sowie mit SAP Business Information Warehouse (SAP BW) vollständig integrieren. Das gewährleistet einen geschlossenen Informationskreislauf („closed loop“) mit stets aktuellen und konsistenten Daten.

Reibungslose Einführung „in Time and Budget“

Merz legt bei Investitionen großen Wert auf eine präzise Projektplanung mit transparenten Kostenstrukturen und kurzer Amortisationsdauer. Neue Projekte sollen sich bereits nach etwa ein bis eineinhalb Jahren rechnen. Das Unternehmen entschied sich daher, mySAP CRM unterstützt von einem branchenerfahrenen Beratungspartner zu implementieren. Mit „CRM to Go für die Konsumgüterindustrie“ bietet die maihiro GmbH ein Beratungs- und Implementierungspaket, das alle Anforderungen des OTC-Geschäfts erfüllt. Das Branchenpaket des mySAP-CRM-Special-Expertise-Partners maihiro umfasst vorkonfigurierte Vertriebsprozesse und ein Vorgehensmodell, das eine kurze Projektlaufzeit garantiert.

Der Projekt-Kickoff erfolgte Mitte Juli 2004. Schon im Januar 2005 ging die neue Vertriebslösung „live“. Wichtige Erfolgsfaktoren waren ein straffes Projektmanagement sowie ein starkes „Teamplay“ zwischen internen IT- sowie Vertriebsmitarbeitern und den Beratern von maihiro. „Die Implementierung erfolgte reibungslos und im vereinbarten Zeit- und Kostenrahmen. Nach nur sechs Monaten profitierten unsere Vertriebsmitarbeiter bereits von durchgängigen Informationsflüssen und Geschäftsprozessen auf Basis von mySAP CRM und SAP Mobile Sales“, berichtet Norbert Hagemann, IT-Direktor von Merz Group Services GmbH.

Vielfältiger Nutzen für alle Vertriebsbereiche

Seither arbeitet der Vertrieb von Merz Consumer Care deutlich schneller und effektiver: Integrierte Daten und durchgängige Arbeitsabläufe vereinfachen die Zusammenarbeit zwischen Key Account Management sowie den Mitarbeitern im Innen- und Außendienst. Windows-konforme Anwenderoberflächen sorgen für einen hohen Benutzerkomfort und schaffen raschen Nutzen. „Schulungen waren nur in geringem Umfang notwendig“, erklärt Norbert Hagemann.

Die Vertriebsmitarbeiter verfügen nun über alle Kunden- und Produktinformationen, die sie für ihre tägliche Arbeit benötigen. Im Vergleich zur Vorgängerlösung deutlich erweiterte und verbesserte Funktionalitäten schaffen vielfältige Vorteile. Beispielsweise lassen sich Stammdaten von Kunden deutlich schneller als bisher einpflegen oder verwalten. „mySAP CRM und SAP Mobile Sales decken alle unsere vertrieblichen Anforderungen ab. Die

erweiterten Funktionalitäten schaffen vielfältigen Nutzen und sorgen für zufriedene Mitarbeiter“, so Andreas Schlegel, Leitung Vertriebssteuerung bei Merz Consumer Care. Momentan arbeiten rund 40 Anwender mit der neuen Lösung. Zukünftig werden es etwa 50 sein.

Rundumsicht für den Außendienst

mySAP CRM stellt sicher, dass in allen Vertriebsteams einheitliche und konsistente Informationen verfügbar sind. Der Abgleich der Informationen von den mobilen Offline-Anwendungen der Feldorganisation mit der zentralen mySAP-CRM-Lösung erfolgt täglich und gewährleistet aktuelle Daten. Kundenanfragen lassen sich so über alle Kontaktkanäle hinweg sicher beantworten. Selbstständiges Handeln und Entscheiden der Mitarbeiter wird gefördert – so können sich bietende Absatzchancen umgehend ergriffen werden.

Dank SAP Mobile Sales verfügen Vertriebsmitarbeiter nun auch vor Ort beim Kunden in jeder Phase des Verkaufsprozesses über die notwendige Rundumsicht auf alle relevanten Kunden-, Produkt- und Auftragsdaten. Werden beispielsweise Informationen zu neuen Produkten vom Innendienst eingepflegt, stehen diese binnen eines Tages im Außendienst bereit. Umgekehrt werden auch die von den Außendienstmitarbeitern am Laptop erfassten Daten schnell allen internen Abteilungen – von Innendienst bis hin zum Marketing – zugänglich gemacht.

„mySAP CRM und SAP Mobile Sales decken alle unsere vertrieblichen Anforderungen ab. Die erweiterten Funktionalitäten schaffen vielfältigen Nutzen und sorgen für zufriedene Mitarbeiter.“

Andreas Schlegel, Leitung Vertriebssteuerung,
Merz Consumer Care

Darüber hinaus profitiert auch das Merz-Management von der neuen Vertriebslösung: Die Integration von mySAP CRM mit SAP R/3 und SAP BW ermöglicht ein optimiertes Reporting aktueller Vertriebsdaten und bietet darüber hinaus umfassende Analysemöglichkeiten.

Wichtige Funktionen im Detail

Der Vertrieb von Merz Consumer Care profitiert vor allem von folgenden Funktionalitäten, die sowohl die Kerngeschäftsprozesse als auch administrative Aufgaben unterstützen:

Outletdatenverwaltung

- Ansicht, Anlage und Pflege von Outletdaten wie Kundenstammblatt, Adressen (inkl. Direkt- und Indirektkunden), Ansprechpartnern und Finanzinformationen
- Zuordnung zur externen Kundenhierarchie
- Grafische Darstellung der Handelshierarchie
- Verwaltung von Besuchs-, Service- und Kontaktzeiten sowie Aufgaben und Terminen
- Partnerfunktionen im Auftragsprozess
- Dokumente zu Vorgängen lassen sich sicher und einfach als Anlagen hinterlegen
- Marketingmerkmale
- Vertriebsbereichsdaten (z. B. stets aktuelle Umsatzinformationen)

Artikelverwaltung

- Umfassende Ansicht und Pflege der Artikelstammdaten und Basispreise, Produktklassifizierungen und -hierarchien sowie der Maßeinheiten, einschließlich Produktabbildungen und verfügbarer Displays

Außendienstcockpit mit zentraler Navigation sowie Touren- und Besuchsplanung

- Absprung in wizardgesteuerte Prozesse zur Auftragserfassung
- Termin- und Aufgabenmanagement mit Drag- and Drop-Funktionalität im Kalender
- Automatisierte Touren- und Besuchsplanung
- Abruf von Markterhebungen des Key-Account-Managements oder der Vertriebssteuerung sowie strukturierter Besuchsberichte (z.B. zur Preiserhebung, Kontaktstreckenmessung, Distributionserhebung, Besuchsberichtswesen, etc.)
- Berechtigungsgesteuerte Zugriffe auf Kalender anderer Mitarbeiter

**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

www.sap.de/pharma

Kostenloser Online Newsletter

www.sap.de/sapimfokus

Direktes und indirektes Auftragsmanagement

- Assistentengesteuerte Auftrags erfassung
- Benutzerfreundliche Anlage von Aufträgen unter Berücksichtigung vorhandener Stammdaten
- Positionserfassung anhand Artikelhierarchie (Erfassung über das Gesamtsortiment), Vorlageaufträgen für Listungen sowie Promotionen/Aktionen
- Berücksichtigung von Gutschriften, Retouren, Ersatzlieferungen sowie relevanter Auftragsarten aus SAP R/3
- Schnellerfassung mittels Artikelnummer oder Match-Code
- Abbildung unternehmensspezifischer Vorgaben für die Preisfindung

Analysen, Reporting und Markterhebungen

- Anbindung zu SAP Business Information Warehouse (SAP BW) (inkl. flexibler Verteilung individueller BW-Reports an den Vertrieb)
- Abbildung bisheriger Vertriebsreports
- Wochenübersichten und Kundendossiers

Über die Vertriebsfunktionalitäten hinaus entwickelte das Projektteam ein vollintegriertes Reisekostenmanagement auf Basis von SAP R/3. Offline-Anwendungen stellen Employee-Self-Service-Funktionen für Reisekosten- und Bewirtungsbelegserfassung sowie Arbeitszeiterfassung bereit. Das entlastet die Mitarbeiter von manuellen Schreibaufgaben und schafft zusätzliche Freiräume für wichtigere Aufgaben.

Vertriebslösung gruppenweit einführen

Im Rahmen der strategischen Planung von Merz Pharma ist vorgesehen, die integrierte Vertriebslösung auf Basis von mySAP CRM und SAP Mobile Sales zukünftig auch bei Merz Pharmaceuticals und Merz Dental einzuführen und anschließend international auszurollen. Auch soll sie in das zentrale Unternehmensportal von Merz Pharma integriert werden. Bis dahin sehen die Projektverantwortlichen durchaus noch Verbesserungsmöglichkeiten. Beispielsweise soll es eine einheitliche Oberfläche für Innendienst- und Außendienstmitarbeiter geben. Zudem wird Merz das Offline-Reporting noch stärker mit Daten aus SAP BW verknüpfen. Zusätzliche Kosten- und Administrationsvorteile verspricht sich das Unternehmen von einer schlankeren und dadurch einfacheren Systemarchitektur. Es ist geplant, sowohl die Offline- als auch die Onlineanwendungen über homogene Serversysteme zu betreiben. „Die gruppenweite Standardisierung unserer bislang noch heterogenen vertriebsunterstützenden Systeme mit SAP-Software wird die Leistungsfähigkeit des Gesamtsystems erhöhen und weitere Synergien schaffen“, erklärt IT-Direktor Norbert Hagemann.