

## SAP Customer Success Story Chemische und pharmazeutische Industrie



**„Wir haben nun alle Kundeninformationen harmonisiert und abgebildet. Alle Mitarbeiter verfügen jederzeit und weltweit über aktuelle Daten.“**

Roman Maisch, Leiter des Bereichs Marketing & Sales  
der Sparte Liquid Crystals, Merck KGaA

### AUF EINEN BLICK

#### Unternehmen

- Firmenname: Merck KGaA
- Standort: Darmstadt
- Branche: Chemische und pharmazeutische Industrie
- Produkte und Services: Arzneimittel und Chemikalien
- Umsatz: rund 6,3 Mrd. EUR (2006)
- Angestellte: 30.000 Mitarbeiter
- Internetadresse: www.merck.de
- Partner: SAP Consulting\*

#### Die wichtigsten Herausforderungen

- Harmonisierung und anschließende Migration des vorhandenen Datenbestands
- Zentrales Kundendatenmanagement einführen
- Außendienstmitarbeiter unabhängig vom jeweiligen Standort mit Kundendaten versorgen

#### Projektziele

- Vertriebsprozesse standardisieren
- Kundeninformationen weltweit nutzen
- Einheitliche Datenbasis schaffen
- Durchgängigen Informationsfluss schaffen

#### Lösungen und Services

SAP Mobile Sales

#### Highlights der Implementierung

- Nahtlose Integration in vorhandene SAP-Landschaft
- Erfolgreiche Implementierung bei laufendem Geschäftsbetrieb
- Überzeugendes Kosten-Nutzen-Verhältnis

#### Entscheidung für SAP

- Zügige Implementierung
- Individuelle Beratung
- Branchenspezifische Expertise von SAP Consulting

#### Hauptnutzen für den Kunden

- Zugriff auf Kundendaten unabhängig von Ort und Zeit
- Schnellere Umsetzung von Projekten
- Individualisierung des Opportunity Managements zur Abbildung von unternehmensspezifischen Prozessen
- Verbesserung der Marketing- und Vertriebseffizienz

#### Vorhandene Systemlandschaft

- SAP ERP
- SAP NetWeaver Exchange Infrastructure
- SAP NetWeaver Portal
- SAP NetWeaver Business Intelligence
- SAP NetWeaver Application Server

#### Integration von Nicht-SAP-Produkten

- Lotus Notes 6.5
- MS Word

## MERCK

**Mit SAP® Mobile Sales, einem Lösungspaket für CRM, nutzt der Pharma- und Chemiekonzern im Geschäftsbereich Liquid Crystals einen weltweit verfügbaren Datenpool für die mobile und im Unternehmen angesiedelte Kundenbetreuung**

Von Darmstadt in die weite Welt: Als Friedrich Jacob Merck 1668 die Engel-Apotheke in Darmstadt erwarb, legte er damit den Grundstein zu einem der weltweit erfolgreichsten Pharma- und Chemiekonzerne. Inzwischen ist die Merck-Gruppe international rund um den Globus vertreten. Mehr als 30.000 Mitarbeiter in 61 Ländern sind im ältesten pharmazeutisch-chemischen Unternehmen der Welt beschäftigt. In mehr als 200 Gesellschaften entwickelt, produziert und vertreibt die Kommanditgesellschaft auf Aktien mehr als 15.000 Produkte.

#### Informationen in unternehmerisches Wissen umwandeln

Zu den innovativsten Geschäftsfeldern des Unternehmens gehört das Kerngeschäft „Liquid Crystals“. Bereits vor rund 100 Jahren stellte Merck erste Flüssigkristalle in hoher Reinheit her, die heute als Basis für die Herstellung von Flachbildschirmen beispielsweise für Handys, Notebooks oder Fernsehgeräte dienen. Als Weltmarktführer im Bereich Flüssigkristalle ist Merck stets bestrebt, diese Position zu sichern und auszubauen. Das Unternehmen setzt deshalb auf eine enge Zusammenarbeit mit Kunden. Die Palette des Miteinanders reicht von Gesprächen bis hin zu Forschungs Kooperationen. Um die damit verbundenen Aktivitäten im Blick zu haben, benötigt Merck jederzeit aktuelle Informationen über sämtliche Projekte und Vorgänge beim Kunden. Auf diese Weise kann das Unternehmen seinen Anforderungen bestmöglich gerecht werden.

\* Seit dem 01.01.2005 kooperieren SAP Deutschland AG & Co. KG und SAP Systems Integration AG noch enger. Mit dem gemeinsamen Serviceportfolio SAP Consulting steht unseren Kunden künftig ein umfassenderes betriebswirtschaftliches sowie technisches Beratungsangebot zur Verfügung.

Ziel des Projektes war es, harmonisierte Daten global bereitzustellen und regionsübergreifend zu nutzen – etwa in Taiwan, Korea und Japan sowie in Hongkong und in der Konzernzentrale in Darmstadt. Dadurch wird die Zusammenarbeit mit den Kunden verbessert, weil aktuelle Informationen jederzeit verfügbar sind – und zwar nicht nur lokal im Unternehmen, sondern auch unterwegs und beim Kunden vor Ort. Damit kann der Informationsfluss in gemeinsamen Projekten mit dem Kunden deutlich beschleunigt werden.

**„Wir benötigten eine Software, die bei uns und beim Kunden vor Ort aktuelle Informationen über die gemeinsamen Projekte und deren Historie aktuell zur Verfügung stellt, um damit die Anforderungen des Kunden noch schneller umzusetzen und damit die Kundenzufriedenheit weiter zu steigern.“**

Stephan Schich, Manager Single Planning & Supply der Sparte Liquid Crystals, Merck KGaA

### **Schnelle und reibungslose Einführung**

Nach einer umfassenden Marktsichtung entschied sich der Darmstädter Konzern für SAP® Mobile Sales, ein Lösungspaket für CRM. „Wir benötigten eine Software, die bei uns und beim Kunden vor Ort aktuelle Informationen über die gemeinsamen Projekte und deren Historie aktuell zur Verfügung stellt, um damit die Anforderungen des Kunden noch schneller umzusetzen und so die Kundenzufriedenheit weiter zu steigern“, so Stephan Schich, Manager Single Planning & Supply der Sparte Liquid Crystals bei Merck.

Beeinflusst wurde die Entscheidung auch durch die bei Merck vorhandene Systemlandschaft auf der Basis von SAP NetWeaver®. Da sich SAP Mobile Sales nahtlos integrieren lässt, kann das Unternehmen verschiedene Systeme und Datentypen mit SAP CRM verknüpfen. Zusätzlich lassen sich Front- und Backoffices problemlos in einer einzigen vernetzten Umgebung integrieren.

Unterstützt von SAP Consulting führte Merck die neue Softwarelösung erfolgreich im geplanten Zeit- und Kostenrahmen ein. In der ersten Phase wurde das System in der Sparte Flüssigkristalle mit dem Schwerpunkt Kunden- und Kontaktmanagement implementiert und in der zweiten Phase den Geschäftsanforderungen angepasst. Zudem wurde das Kundenprojektmanagement, das Marketing und Sales mit der Entwicklung enger verzahnt, in das System eingebunden.

Um eine möglichst reibungslose Implementierung zu gewährleisten, bereitete sich Merck umfassend auf das internationale Projekt vor. Besonderen Wert legte Merck auf ein einheitliches Verständnis der in der SAP-CRM-Plattform umgesetzten Geschäftsprozesse in allen involvierten lokalen Geschäftseinheiten. Daher wurden frühzeitig Workshops für Schlüsselanwender durchgeführt, in denen die Anforderungen abgestimmt wurden. Weiterhin wertete das Projektteam im Vorfeld den vorhandenen Datenbestand aus, optimierte die Datenqualität und legte eine einheitliche Datenstruktur fest. Nach etwa einem halben Jahr Vorarbeit startete die Implementierung Ende August 2006. Bereits im Januar 2007 stand die erste Version von SAP Mobile Sales bereit und konnte von den Benutzern für das Kundenkontaktmanagement genutzt werden. Nach verschiedenen Updates erfolgte die Bereitstellung der übrigen spezifischen Funktionen, insbesondere der Verwaltung von Kundenprojekten Anfang September 2007.

Bei der Anwenderschulung wählte Merck einen pragmatischen Weg. Zunächst fanden Workshops für Schlüsselanwender statt, die dann ihrerseits weitere Anwender in die Softwarebedienung einführten. Im Anschluss daran installierten lokal ansässige IT-Mitarbeiter die Lösung in den jeweiligen Gesellschaften auf die bei den Benutzern vorhandenen Laptops. Sämtliche Installationen erfolgten innerhalb der bestehenden Systemumgebung.

### **Stets aktuell abrufbare Daten**

Die Einführung des neuen Systems verlief ohne Probleme in einem kurzen Zeitraum. Seitdem profitieren die Mitarbeiter der Sparte Liquid Crystals weltweit bei ihrer täglichen Arbeit von SAP Mobile Sales: Den Mitarbeitern stehen nun aktuelle Informationen zur Verfügung, die für eine professionelle Kunden-

ansprache unverzichtbar sind. Dazu gehört auch, dass die Mitarbeiter ihre Einträge heute nach global einheitlichen Regeln direkt in das System eingeben. Zeitversetzte Einträge und damit verbundene Informationslücken gehören bei Merck deshalb der Vergangenheit an. Vertriebs-, Service- und Außendienstmitarbeiter arbeiten länderübergreifend mit denselben Informationen und haben dadurch eine Rundumsicht auf den Kunden. Dazu gehört beispielsweise der Abruf von detaillierten Projektbeschreibungen, direkten Ansprechpartnern oder wichtigen Besuchsberichten. Roman Maisch, Leiter des Bereichs Marketing & Sales der Sparte Liquid Crystals bei Merck sagt: „Wenn ich mir heute im System Besuchsberichte ansehe, dann stelle ich in der Regel fest, dass die Quantität und auch die Qualität der Berichte täglich steigt.“

Ein wesentlicher Grund dafür ist die nahtlose Einbindung der Außendienstmitarbeiter sowie der Kollegen in der Entwicklung. So lassen sich beispielsweise aktuelle Kunden- und Projektdaten zur optimalen Gesprächsvorbereitung von unterwegs aus auf das Laptop herunterladen. Gleichzeitig stellen die Mitarbeiter wichtige Informationen im globalen Datenpool zur Verfügung. Zudem sind aktuelle Informationen über die Kundenhistorie und die damit verbundenen individuellen Kundenprojekte und -produkte jederzeit verfügbar. Auf diese Weise hat Merck einen nahtlosen Informationskreislauf realisiert, der sicherstellt, dass alle Mitarbeiter unabhängig von Zeit und Ort mit topaktuellen Informationen arbeiten können. Der Kunde profitiert dadurch unmittelbar durch eine beschleunigte Umsetzung seiner Anforderungen.

### **Immer auf der sicheren Seite**

SAP Mobile Sales ist beim Verfassen von Besuchsberichten eine wertvolle Hilfe. Des Weiteren unterstützt das CRM-System den Kundenservice. So können Mitarbeiter im Servicefall die komplette Kundenhistorie einsehen und selbst Detailfragen rasch und kompetent beantworten. Da sich die dazu erforderlichen Daten ohne viel Aufwand individuell definieren lassen, kann Merck selbst unter hohem Zeitdruck schnell auf Kundenanforderungen reagieren und so Marketing und Entwicklung bestmöglich auf den Markt ausrichten.

### **Einmal investieren – mehrfach profitieren**

Mit SAP Mobile Sales profitiert die Merck-Gruppe in vielerlei Hinsicht: So nutzt der Konzern die neuen Anwendungen auch als Datenbasis, um Reporting- und Planungsaktivitäten im Business Warehouse zu steuern. Auf diese Weise erhält das Unternehmen eine zusätzliche Sicht auf wichtige

### **„Die Quantität und die Qualität unserer Besuchsberichte steigt täglich.“**

**Roman Maisch, Leiter des Bereichs Marketing & Sales der Sparte Liquid Crystals, Merck KGaA**

Unternehmenskennzahlen. Zudem konnten optimierte Kundenhierarchien für das Handling von sensiblen Kundendaten eingeführt werden. Insbesondere bei der sehr dynamischen Entwicklung im Flüssigkristallgeschäft wirkt sich der schnelle Zugriff auf Kundeninformationen positiv auf kurzfristige anstehende Entscheidungen aus.

Ein halbes Jahr nach dem Livestart des neuen Customer Relationship Managements sind alle Verantwortlichen sehr zufrieden mit dem Verlauf des Projekts. Oliver Kuhn, verantwortlich für das CRM-Team bei Merck Corporate Information Services – Chemicals Applications, sagt: „Durch die erfolgreiche Einführung der Software können wir den Informationsfluss in Kundenprojekten erheblich beschleunigen und damit sowohl für den Kunden als auch für Merck einen unmittelbaren Nutzen schaffen.“



**SAP Systems  
Integration AG**  
St. Petersburger Straße 9  
01069 Dresden  
T +49/351/4811-0  
F +49/351/4811-303  
[www.sap-si.de](http://www.sap-si.de)

**SAP Deutschland  
AG & Co. KG**  
Hasso-Plattner-Ring 7  
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](http://www.sap.de)

Kostenloser Online Newsletter  
[www.sap.de/sapimfokus](http://www.sap.de/sapimfokus)