

## Application Management Services bei PARI

### Case Study



### Wie PARI die Leistungen des neuen Vertriebssystems voll ausschöpft

Wer an Atemwegserkrankungen leidet, muss sich auf eine wirksame Therapie verlassen können. Als einer der weltweit führenden Hersteller von Inhalationsgeräten steht das Starnberger Traditionsunternehmen PARI für Qualität. Da der Großteil der Produkte i.d.R. über Vertriebspartner vertrieben wird, ist die effiziente und gute Pflege der Beziehungen zu Ärzten, Apotheken und dem Fachhandel der

entscheidende Erfolgsfaktor bei PARI. Dementsprechend müssen sich die Außen- und Innendienstmitarbeiter auf ein gutes Vertriebssystem verlassen können. Das Unternehmen entschied sich deshalb für die Einführung der SAP Sales Cloud und die Sybit als Projekt-Partner – von der Konzept-Phase bis zum Application Management Service.

## Short Facts

|                        |  |
|------------------------|--|
| <b>Unternehmen:</b>    | PARI GmbH  |
| <b>Hauptsitz:</b>      | Starnberg  |
| <b>Branche:</b>        | Medizin/Pharma/Lifescience                                     |
| <b>Mitarbeiter:</b>    | 600  |
| <b>Umsatz:</b>         | 145 Mio. EUR   |
| <b>Lösungen:</b>       | SAP Sales Cloud,<br>Application Management Service             |
| <b>Einsatzbereich:</b> | Außendienst, Vertrieb, Produkt-<br>management, Medical Affairs |



## Die Herausforderung für den internen IT-Support

Die Digitalisierung immer neuer Unternehmensbereiche macht die IT- und SAP-Landschaften komplexer und schwerer zu überblicken. Gleichzeitig ist die interne IT-Abteilung bereits häufig ausgelastet mit Upgrades, Patches, der Durchführung von Change Requests, mit Systemmigrationen, Wartung und Anwenderberatung. Die fehlenden Ressourcen wirken sich entsprechend auf die Prioritäten des Supports aus. Die Mitarbeiterzufriedenheit steht zwar ganz oben auf der Liste der Support-Ziele, in der Realität vermissen die Endanwender aber genau in diesen Bereichen die tägliche Unterstützung:

- Erhöhung von Produktivität und Performance
- Reduzieren von Technikausfällen
- Beheben von Bugs
- Umsetzung von Anwenderwünschen
- Vorausschauendes Problemlösen

Gleichzeitig können die Anwender ganz gut einschätzen, wie sich ihre Produktivität steigern ließe: mit schnelleren Lösungen und weniger Ausfällen. Wie lässt sich also sicherstellen, dass alle SAP-Lösungen auf dem neuesten Stand bleiben und die Zufriedenheit der Anwender gewährleistet ist – wie im Fall von PARI im hybriden Szenario SAP Sales Cloud/ on-Premise? Gefragt ist hier externes Know-How sowie Prozess- und Technologieerfahrung, um das Potenzial des SAP-Systems voll auszuschöpfen und gleichzeitig die IT-Mitarbeiter dauerhaft zu entlasten.

PARI hat für sich eine klare Antwort gefunden: Sie setzen auf die Unterstützung der Sybit und ihr Application Management Service-Team.



## Das konkrete Betreuungsmodell im Detail

- **Support:** Unterstützung der IT im laufenden operativen Betrieb
- **System Monitoring:** Überwachung der Systeme und Einleiten von notwendigen Schritten zur Stabilisierung und Fehlerbeseitigung
- **Beheben von Datenschiefständen über Datenbereinigung:** Durch den Support der Sybit haben sich unter anderem die Zeiten bei der Account-Suche, beispielsweise die nach Apotheken-Adressen, wesentlich verbessert
- **Incident Management:** Schnelle Reaktion auf technische Probleme und Sicherheitsvorfälle
- **Problem Management:** Analyse von Fehlerursachen und Beratung zur Vermeidung
- **Change Management:** Sybit unterstützte auch im Bereich Change Management – zum Beispiel bei der Anbindung für die elektronische Übermittlung von Auftragsdaten im Bereich OTC:

Seit 2019 hat PARI zehn neue Mitarbeiter, die sich ausschließlich um den Vertrieb von rezeptfreien Medizinprodukten in Apotheken kümmern. Die Auftragserfassung erfolgt in der SAP Sales Cloud und die Daten werden direkt über eine Schnittstelle an die pharmazeutischen Großhändler übertragen

- **Proaktive Betreuung:** Regelmäßige gemeinsame Workshop-Tage und vorausschauende Optimierungen durch proaktive Betreuung des Sybit AMS-Teams schonen interne Kosten in Form von Zeit-Ressourcen

## AMS – der entscheidende Faktor im IT-Management

Beim Outsourcing von Application Management Services werden Betrieb, Wartung und Weiterentwicklung von Applikationen auf Basis klarer Leistungsvereinbarungen an spezialisierte Provider übertragen. Dabei werden in einem kundenindividuellen Service-Ansatz die benötigten Dienstleistungen zusammengestellt. Typische AMS-Aufgaben sind die Installation von Softwarelösungen, Performance

Monitoring von Applikationen/ Datenbanken, Sicherheitskontrollen und das Change Management für die betreute Software. Ein erfolgreiches AMS-Outsourcing verspricht mittelfristig Flexibilität und kann interne Ressourcen entlasten. Das macht AMS Outsourcing für das IT-Management zu einem entscheidenden Erfolgsfaktor.



„Die fachliche Expertise und das Know How aus den vielen Projekten, die Sybit mitbringt, sind das eine sehr wichtige Thema. Das andere ist, dass es auch menschlich passen muss. Beides ist hier in unserem AMS -Team der Fall.“

**Cornelia Hilser**, Global Module Owner SD/ CRM bei PARI

## PARI

PARI ist einer der weltweit führenden Hersteller von Inhalationsgeräten zur Therapie von Atemwegserkrankungen. Das Starnberger Traditionsunternehmen profitiert dabei von der Erfahrung und Kompetenz aus über 110 Jahren Firmengeschichte. Über die Jahre hat das Unternehmen ein weltweites Netzwerk aufgebaut. Von Nord- u. Südamerika über Europa und Südafrika bis Asien und Australien: PARI-Produkte sind in über 80 Ländern erhältlich.



## Sybit

Sybit ist der Partner für ganzheitliches Customer Experience Management. Als SAP Platinum Partner und Top 20-Digitalagentur in Deutschland entwickelt Sybit Lösungen, die sämtliche End-to-End-Prozesse der Customer Journey abbilden. Mit Hauptsitz in Radolfzell am Bodensee beschäftigt Sybit über 250 Mitarbeiter. Über 300 Konzerne und weltweit agierende mittelständische Unternehmen vertrauen auf die Expertise des SAP-Beratungshauses.

## Haben Sie noch Fragen? Mein Team und ich sind für Sie da!



**Carola Henze**  
 Solution Principal AMS  
 +49 7732 9508-212  
 support@sybit.de

**Sybit GmbH**  
 St.-Johannis-Str. 1-5  
 78315 Radolfzell  
 www.sybit.de

Sie sind an unseren Dienstleistungen im Bereich "Application Management Services" interessiert, wünschen ein individuelles Angebot oder einen persönlichen Termin? Wir sind gerne für Sie da und freuen uns auf Sie! Nehmen Sie einfach Kontakt mit uns auf.

