

SAP Sales Cloud-Einführung bei PARI

Case Study



Effiziente B2B-Vertriebsplanung in der Medizinbranche

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 Bezie-

hungen 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.

Short Facts

| | |
|------------------------|--|
| Unternehmen: | PARI GmbH |
| Hauptsitz: | Starnberg |
| Branche: | Medizin/Pharma/Lifescience |
| Mitarbeiter: | 600 |
| Umsatz: | 145 Mio. EUR |
| Lösungen: | SAP Sales Cloud, Optimierung des CRM on-Premise, Application Management Services |
| Einsatzbereich: | Vertrieb, Außendienst, Service Center, Produktmanagement, Medical Affairs |



Die Herausforderung

Das on-Premise CRM, seit 2009 im Einsatz, konnte die Marketing- und Vertriebsprozesse nicht mehr zufriedenstellend abbilden. „Es war wenig intuitiv, die Performance nicht zufriedenstellend und die User-Akzeptanz schlecht“, berichtet Annette Olbrecht, CRM GPO- und Projektmanagerin bei PARI. Vor allem beim Thema Performance gab es entsprechende Rückmeldungen von den PARI-Mitarbeitern. Im Service Center etwa dauerte es teilweise bis zu zwei Minuten, den Kunden-Account aufzurufen, wenn sich eine Apotheke telefonisch mit einer Anfrage meldete. Weil die Anwendungsoberfläche nicht benutzerfreundlich war, nutzte der Außendienst das Vertriebssystem nicht konsequent. „Uns war klar, dass wir eine neue Lösung brauchen.“

PARI entschied sich für ein hybrides Szenario: Vor allem der Außendienst sollte künftig die Sales Cloud nutzen, für interne Prozesse im Service sollte ein optimiertes CRM on-Premise im Einsatz bleiben.

„Die Integration war ein echter Knackpunkt in dem Projekt“, berichtet Cornelia Hilser, SAP Global Module Owner SD/CRM bei PARI. Die Stamm- sowie Bewegungsdaten mussten über alle Systeme synchron gehalten werden und für den Außendienst jederzeit online sowie offline zur Verfügung stehen. Mit der Unterstützung durch die Sybit klappte es mit der Integration – und das sogar schneller als gedacht.

- ✓ **2 Minuten** dauerte es früher, im CRM on-Premise nach Adressen von Apotheken oder Ärzten zu suchen
- ✓ Unter **5 Sekunden** beträgt heute die Ladezeit in der Sales Cloud
- ✓ Von **750 auf 120** wurden die Attribute zur Klassifizierung reduziert beziehungsweise im System an die richtige Stelle verschoben. So stehen nun alle relevanten Informationen zur Segmentierung zur Verfügung
- ✓ **7 Monate** Projektlaufzeit
- ✓ In über **80 Ländern** sind PARI-Produkte erhältlich
- ✓ **50 User** nutzen die Sales Cloud nach dem Go-Live in Deutschland, weltweite Rollouts folgen

Das Ergebnis mit der SAP Sales Cloud

Bevor die Sybit mit der Planung beauftragt wurde, hätte das Projekt-Team eher mit einem Jahr Projektlaufzeit gerechnet. Letztlich wurden es sieben Monate – mit diesen Ergebnissen:

- **Vereinheitlichung und Vereinfachung** der Vertriebsprozesse mit einer smarten dynamischen Tourenplanung für den Außendienst - nah am Standard, mit geringem Entwicklungsaufwand
- **Performance:** Die SAP Sales Cloud erfüllt nun die Performance-Erwartungen der Endnutzer. Auch die Performance im CRM on-Premise wurde deutlich verbessert
- **Integration:** Bidirektionale Stammdaten- sowie Aktivitäten-Integration mit SAP CRM on-Premise
- **Selbsterklärende und moderne Benutzeroberfläche** mit personalisierter User Experience. „Das erste Feedback direkt nach den Schulungen war sehr positiv“, berichtet Cornelia Hilser
- **Mobile Nutzung** für den Außendienst, um stets Zugriff auf aktuelle Kundendaten, Leads, Angebote und Aktivitäten zu ermöglichen – auch offline. Durch die Verwendung von Tablets können die Außendienstmitarbeiter jetzt ihre Besuche und Besprechungsinhalte strukturiert direkt vor Ort erfassen, so auch Wartezeiten überbrücken und damit die Zeit im Home Office reduzieren
- **Weiterentwicklung der SAP Sales Cloud** für den OTC-Bereich (Over-the-counter: Rezeptfreie Arzneimittel)
- **Application Management Services:** Entlastung der IT-Abteilung durch die Support-Betreuung der Sybit
- **Effizientes Projektmanagement:** Durch die Sybit-Projektmethodik hat PARI seine Prozesse nochmal neu überdacht, statt sie 1:1 in das neue System zu übertragen. So wurde schnell klar, was die User wirklich brauchen – und was nicht

Warum sich PARI für die Sybit als Partner entschied



„Wir waren anfangs skeptisch gegenüber Consulting allgemein. Da wird vieles versprochen, was letztlich nicht möglich ist. Die Präsentation der Sybit erschien uns dagegen authentisch, die Antworten waren nachvollziehbar, es gab immer einen guten Bezug zur Umsetzbarkeit. Also brachten wir der Sybit unser Vertrauen entgegen. Dieses Vertrauen ist zu keinem Zeitpunkt enttäuscht worden.“

Thomas Schwarz, Vertriebsleiter DACH bei PARI



„Wir sind absolut zufrieden mit der Sybit als Partner in dem Projekt. Vor allem die agile Projektmethodik hat sich für uns bewährt. Aufgaben waren klar verteilt und es gab eine Deadline, zu der Entscheidungen getroffen werden mussten. Früher kamen Projekte an diesem Punkt oft ins Stocken. Das war hier nicht der Fall.“

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



„Über das gesamte Projekt war es unser Wunsch, so nah wie möglich am Standard zu bleiben. Dahingehend sind wir sehr gut von der Sybit gecoacht worden. Bei der Ermittlung unserer Anforderungen wurde auch deutlich, dass die Kollegen der Sybit sehr gut zugehört und unsere Anliegen verstanden haben!“

Annette Olbrecht, Event & Project Manager/ GPO für CRM bei PARI

Ausblick

- Rollouts: Einführung der Sales Cloud in weiteren Abteilungen im DACH-Raum und Niederlassungen weltweit
- Mit Blick auf die Zukunft ein erster Schritt in die Cloud-Welt
- Weiterhin Betreuung durch das AMS-Team der Sybit

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!



Jennifer Bertsche
Inside Sales Executive
+49 7732 9508-2000
sales@sybit.de

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

Wir unterstützen Sie gerne, sowohl bei den ersten Schritten vor einem Projektstart als auch bei Einführung, Integration, Schulung und Wartung. Nehmen Sie mit uns Kontakt auf – für ein erfolgreiches Projekt.

