

## Die richtige Dosis: Faxolution® als effektiver Wirkstoff in mySAP CRM bei Schwarz Pharma

Effizientes Marketing setzt zielgruppenscharfe Kommunikation voraus. Für die SCHWARZ PHARMA Gruppe heißt das, dass sie ihre Kunden – Ärzte und Apotheker – am besten per Telefax erreichen kann. Um großvolumige Faxesendungen rasch und effizient für Marketing-Aktionen nutzen zu können, setzt SCHWARZ PHARMA auf Retarus Faxolution® als integralen Bestandteil von mySAP® CRM.

Die Anfänge der SCHWARZ PHARMA Gruppe liegen im Odenwald: 1946 gründeten Rolf Schwarz-Schütte und Dr. Anton Schwarz in Reichelsheim die Central-Laboratorium Reichelsheim Dr. A. Schwarz KG. Schon nach wenigen Jahren wurden die Geschäftsräume zu klein und die Firma zog um nach Monheim bei Düsseldorf. Dort entwickelte sich das Unternehmen kontinuierlich zu einem international führenden und innovativen Arzneimittel-Hersteller, dessen weltweit rund 4.400 Mitarbeiter im Geschäftsjahr 2005 einen Umsatz von über 990 Millionen Euro erwirtschafteten. Möglich wird ein derartiger Erfolg einerseits durch kontinuierliche Investitionen in Forschung und Entwicklung, andererseits aber auch durch konsequent kundenorientiertes Marketing. Die SCHWARZ PHARMA Gruppe pflegt geschäftlichen Kontakt zu rund 21.000 Apotheken und 160.000 Ärzten. Um diese Klientel erfolgreich zu erreichen, ist das traditionelle Telefax nach wie vor die erste Wahl, wie Jürgen Scheffler, Leiter des Callcenters bei SCHWARZ PHARMA, erklärt: "Es gibt einfach nicht genügend E-Mail Nutzer unter Ärzten und Apothekern, die einen elektronischen Versand all unserer Informationen rechtfertigen. Daher ist das gute alte Fax für unsere Belange nach wie vor das Kommunikationsmedium Nummer eins." Gleichzeitig kann SCHWARZ PHARMA es sich nicht leisten, auf die Möglichkeiten eines modernen CRM-Systems wie mySAP® CRM zu verzichten. Mit der retarus GmbH in München fand man einen erfahrenen Partner, der Fax-Technologien und mySAP CRM nahtlos und schnell integrieren kann.

Kapazitätsprobleme bei internen Lösungen.

SCHWARZ PHARMA verwaltet sämtliche relevanten Kundendaten in mySAP CRM. Diese CRM-Anwendung ist vollständig in die SAP-Systemlandschaft integriert. Die nahtlose Integration der Daten in ERP-System, Business Information

Warehouse und CRM erlaubt dem Unternehmen einen vollständigen Blick auf alle unternehmenskritischen Geschäftsprozesse, Produkte, Kunden und Kommunikationskanäle. Auf Basis der CRM-Daten führen das Callcenter und die Marketing-Abteilung von SCHWARZ PHARMA regelmäßig Fax-Kampagnen durch. Dabei werden pro Jahr zwischen 150.000 und 180.000 Faxseiten (Infobriefe, aktualisierte Beipackzettel, Rundbriefe, Angebote) an Ärzte und Apotheker verschickt. Diese Kampagnen sind komplexe Prozesse, die von der Zielgruppenselektion über die Adressaufbereitung bis zur Bearbeitung von Rückläufern reichen. Ursprünglich nutzte das Unternehmen für diese

Kampagnen eine eigene Fax-Infrastruktur, doch hier offenbarten sich rasch Kapazitätsprobleme: "Bei umfangreichen Aktionen war der Server mit seinen acht Leitungen mehrere Tage mit dem Versand beschäftigt", erinnert sich Callcenter-Leiter Jürgen Scheffler. Eine Verdoppelung der Leitungszahl hätte die Laufzeit einer Aktion zwar auf zwei bis vier Tage reduziert, doch auch das war zu lang.

Hohe Geschwindigkeit und transparente Kosten.

Mit Retarus Faxolution konnte Retarus dem Monheimer Unternehmen eine Alternative anbieten und in einer einmonatigen Testphase deren Effizienz belegen. "Wir waren in der Lage, die technischen Voraussetzungen innerhalb eines Arbeitstages zu schaffen", erinnert sich Account Manager Guido Giacomelli, der bei Retarus für das Projekt zuständig war: "Dazu musste lediglich Faxolution über eine standardisierte Schnittstelle in das SAP®-System integriert werden. Unser Interface ist offiziell von SAP zertifiziert." In einem ersten Test wurden rund 20.000 Faxe an die Geschäftspartner von SCHWARZ PHARMA verschickt. Diese Aktion war innerhalb von rund vier Stunden abgeschlossen, ohne dass der eigentliche Workflow verändert werden musste. Die Aktion nutzte die im SAP CRM-System gespeicherten Daten. Anschließend wurden alle Dokumente über den Faxolution-Backbone im Münchner Rechenzentrum von Retarus versendet.

Neben der überzeugenden Geschwindigkeit brachte bereits der Testlauf einen weiteren positiven Effekt: Eine genaue Analyse der zu versendenden Dokumente ermöglichte es Retarus, das Datenvolumen der Dokumente von ursprünglich zirka vier Megabyte auf 40 Kilobyte pro Seite zu senken. Inzwischen führt SCHWARZ PHARMA Fax-Kampagnen mit Volumina von bis zu 40.000 Seiten durch. Dabei werden keinerlei eigene Rechner- und Kommunikationskapazitäten gebunden. Gleichzeitig sind sämtliche anfallenden Kosten transparent: Neben einer monatlichen Grundgebühr fallen lediglich mengenabhängige Kosten pro verschickter Faxseite an.

Attraktive Erweiterungsmöglichkeiten.

Für SCHWARZ PHARMA besteht der Hauptvorteil dieser Lösung in der deutlich gesteigerten Geschwindigkeit, so Jürgen Scheffler: "Während vom Beschluss eine Faxaktion zu starten bis zu dem Zeitpunkt, an dem das letzte Fax seinen Adressaten erreichte, früher mehr als zwei Wochen vergingen, ist heute der gesamte Prozess in maximal zwei Tagen abgeschlossen. Es gibt keine Kapazitätsengpässe mehr und wir können unsere Geschäftspartner weit schneller informieren." Zudem bietet die Lösung attraktive Erweiterungsmöglichkeiten: Werden

Faxe mit Rückantwort verschickt, sollte sich auch das Response-Element oder die Bestellung weitgehend automatisieren lassen. Derartige Aktionen erzielen eine Rücklaufquote von zirka zehn Prozent. Dazu bietet Retarus den Fax-Empfangsdienst Fax2Mail an: Die Digitalisierung empfangener Dokumente ermöglicht es, diese ohne Umwege in automatische Workflows (etwa Bestell-Prozesse) einzubetten und problemlos zu archivieren.

Kasten

- Faxe direkt aus SAP® R/3® und mySAP® ab Version 3.1i versenden
- SAP® certified Integration
- Certified for SAP® NetWeaver
- Kein Fax-Server notwendig
- Mehrere Tausend In- und Out-Leitungen
- Detaillierte automatische Versandreports im SAP®-System
- Unterstützung der SAP®-Prioritäten
- Novell Suse Linux Ready / Red Hat Linux Ready
- 100% transaktionssicher