

Priča o uspjehu SAP-ova korisnika Farmaceutika



“Pomoću softvera mySAP CRM, možemo odlučivati o uvođenju proizvoda na temelju detaljne analize aktualnoga stanja prodaje, konkurencije, troškova i cijena.”

Dr. Mato Papić, voditelj projekta za CRM, PLIVA Hrvatska d.o.o.

UKRATKO

Sažetak

PLIVA Hrvatska d.o.o. sa sjedištem u Zagrebu ponos je hrvatske farmaceutske industrije. Kad se promijenio način njezina poslovanja, PLIVA je odabrala mySAP™ Customer Relationship Management (mySAP CRM) za integraciju procesa prodaje i plasmana, unaprjeđenje prikupljanja poslovnih podataka i povećanje učinkovitosti prodajnog osoblja.

Website

www.pliva.com

Ključni izazov

Povećati uočljivost podataka o kupcima i učinkovitost prodajnog osoblja radi uspješne organizacijske preobrazbe u tržišno orijentiranu tvrtku

Cilj projekta

Integracija procesa prodaje i plasmana radi ostvarivanja sveobuhvatnoga pregleda kupaca, proizvoda, zaposlenika i konkurenata

Rješenja i usluge

- mySAP CRM
- SAP® Mobile Sales paket rješenja za upravljanje odnosima s kupcima

Zašto SAP-ova rješenja

- Savršena mjera za novi model poslovanja koji je zahtijevao učinkovitije prodajne procese i dublje poznavanje kupaca
- Sposobnost pružanja jedinstvenoga dosljednog pregleda svih proizvoda, kupaca, prodajnih zastupstava i konkurenata
- Integracija s postojećim SAP-ovim softverskim okruženjem
- Analitika za osiguranje uvida u područja poput obrazaca postupanja liječnika u izdavanju recepata

Naglasci iz implementacije

- Velika uključenost korisnika i sponzora
- Predložak predkonfiguriranih poslovnih procesa i metodologiju implementacije specifične za farmaceutsku djelatnost osigurao je implementacijski partner
- Posao je obavljen za manje od 6 mjeseci

Ključne koristi

- Pristup integriranim procesima prodaje i plasmana te podacima koje podupru dosljedne informacije o kupcima, proizvodima, zaposlenicima i konkurentima
- Sposobnost odlučivanja o uvođenju proizvoda temeljem detaljne analize ažurnoga stanja prodaje, konkurencije, troškova i cijena
- Kapaciteti se mogu usmjeriti na najbolje prilike, ciljajući na aktivnosti koje optimiziraju rezultate

Implementacijski partner

Maihiro, GBS-IT

Postojeće okružje

- Softver SAP R/3® (funkcija koja se sada nalazi u rješenju mySAP ERP)
- Komponenta SAP Business Information Warehouse

Baza podataka

Oracle

Hardver

Hewlett-Packard

Operativni sustav

Microsoft Windows

PLIVA HRVATSKA

PLIVA koristi mySAP™ CRM za novi model poslovanja koji zahtijeva racionalizaciju prodajnih procesa i dublje poznavanje korisnika

S 85-godišnjim iskustvom i više od 380 patenata, PLIVA Hrvatska d.o.o. sa sjedištem u Zagrebu ponos je hrvatske farmaceutske industrije. No, model poslovanja tvrtke se mijenja – od otkrivanja i razvijanja farmaceutskih proizvoda za tržišne niše do proizvodnje i distribucije generika. Tvrtka majka PLIVA d.d. odabrala je rješenje mySAP™ Customer Relationship Management (mySAP CRM) za povećanje učinkovitosti svojega prodajnog osoblja s 1.000 pripadnika u više od 30 zemalja, radi posluživanja toga novoga sektora.

Novi model poslovanja, nova strategija upravljanja odnosima s kupcima

U sklopu promjene poslovnog težišta PLIVA je reorganizirala svoj ustroj oko četiri skupine proizvoda, kao i svoje prodajno osoblje sa zaduženjima koja obuhvaćaju više proizvodnih linija. PLIVA je također povećala broj prodajnih zastupstava i promoviranih proizvoda. No, sustav za upravljanje odnosima s kupcima, koji je bio najbolji te vrste, nije mogao držati korak.

“Nismo bili zadovoljni našim prijašnjim rješenjem za upravljanje odnosima s kupcima,” kaže dr. Mato Papić, voditelj projekta za upravljanje odnosima s kupcima u tvrtki vrijednoj 1,1 milijardu dolara. “Premda naša tvrtka ima tradiciju od 85 godina trebalo nam je više podataka kao pomoć vođenju poslovanja sukladno rastu farmaceutskega tržišta u Hrvatskoj.”

Sve se to mijenja s rješenjem mySAP CRM. “Mi imamo više od 10.000 klijenata u Hrvatskoj – 2.500 liječnika opće prakse, 5.000 specijalista, 2.200 ljekarni, te razne suradnike po bolnicama,” kaže Papić. “Koristimo mySAP CRM za integraciju našega procesa prodaje i plasmana te baza podataka radi upravljanja podacima o kupcima, proizvodima, zaposlenicima i konkurentima, a sve u svrhu osiguranja boljih poslovnih informacija.”

Bolje poslovne informacije, bolje mogućnosti

Bolje poslovne informacije pomoći će PLIVI da se usmjeri na najbolje mogućnosti. “Pomoću softvera mySAP CRM možemo odlučivati o uvođenju proizvoda temeljem detaljne analize aktualnoga stanja prodaje, konkurencije, troškova i cijena,” kaže Papić. “Naziv našega ukupnoga projekta je “Učinkovitost prodajnog osoblja”.

“Koristimo mySAP CRM za integraciju našega procesa prodaje i plasmana te baza podataka radi upravljanja podacima o kupcima, proizvodima, zaposlenicima i konkurentima, a sve u svrhu osiguranja boljih poslovnih informacija.”

Dr. Mato Papić, voditelj projekta za upravljanje odnosima s kupcima, PLIVA Hrvatska d.o.o.

mySAP CRM ključna je komponenta te inicijative – možemo napraviti ‘mikrosliku’ svakoga grada i kupca u Hrvatskoj tako da možemo reagirati brže i učinkovitije na stanje tržišta.”

Brza implementacija pomoću predkonfiguriranih procesa

PLIVA Hrvatska prva je PLIVINA poslovna jedinica koja je implementirala mySAP CRM, i to za manje od šest mjeseci u svojih 65 prodajnih zastupstava te organizaciji prodaje i plasmana. PLIVA je blisko surađivala s implementacijskim partnerom *maihirom* radi brže instalacije, koristeći rješenje te tvrtke namijenjeno srednje velikim tvrtkama: CRM to Go for the Pharmaceutical Industry, koje se temelji na softveru mySAP CRM. *maihiro*, partner tvrtke SAP® specijaliziran za softver za upravljanje odnosima s kupcima, uklapa predkonfigurirane poslovne procese i metodologiju instalacije u predložak CRM to Go radi ubrzanja implementacije.

“U *maihiro* su točno znali što treba činiti,” kaže Papić. “Snažno su se uključili i članovi projektnoga tima te svi projektni voditelji, te smo se sastali s predsjednikom uprave tvrtke PLIVA Hrvatska. Od velike je važnosti da svi sponzori ostanu kontinuirano uključeni u ovakvu vrstu projekta. Mi smo interno opsežno promovirali projekt mySAP CRM.”

Integracija i poslovna analitika

Globalna poslovna rješenja, PLIVIN interni informatički odjel, preporučio je mySAP CRM kao najbolje rješenje, naglašavajući njegovu integraciju s postojećim softverom SAP R/3® (to je funkcija koja se sada nalazi u sklopu rješenja mySAP ERP) i komponentom SAP Business Information Warehouse (SAP BW).

PLIVA će iskoristiti tu integraciju i generirati naprednu analitiku svojega poslovanja. Na primjer, u upravljanju proračunom SAP-ova funkcija prikupljanja poslovnih podataka pomoći će tvrtki da uspoređuje ostvareno s planom. PLIVA će također koristiti SAP BW za importiranje podataka eksternog istraživanja tržišta, kao što su informacije o ljekarnama, i obrazaca postupanja liječnika u izdavanju recepata. Ta će analitika pomoći tvrtki u uspoređivanju ulaganja u odnosu na povrate.

PLIVINO prodajno osoblje koristi paket rješenja SAP Mobile Sales za upravljanje odnosima s kupcima na tablet PC-jima radi stalnoga pregleda kupaca, proizvoda, konkurenata, prodajnih aktivnosti te podudarnih aktivnosti i kampanja koje poduzimaju kolege na njihovu području. U uredskom poslovanju mogu se pratiti sve aktivnosti prodajnog osoblja – kakvo je stanje toga dana, što je predviđeno učiniti u budućnosti.

“mySAP CRM omogućit će nam racionalizaciju procesa, kombiniranje podataka i vrednovanje analitike. To će nam omogućiti da brzo i efektivno usmjerimo resurse na proizvode, kupce i tržišta koja identificiramo kao svoje najbolje mogućnosti, a našoj terenskoj prodaji će omogućiti učinkovitije posluživanje njezina tržišnog segmenta.”

Dr. Mato Papić, voditelj projekta za upravljanje odnosima s kupcima,
PLIVA Hrvatska d.o.o

“Integra je ime koje smo dali rješenju mySAP CRM u Hrvatskoj, jer želimo integrirati sve naše procese i podatke,” kaže Papić. “mySAP CRM omogućit će nam racionalizaciju procesa, kombiniranje podataka i vrednovanje analitike. To će nam omogućiti da brzo i efektivno usmjerimo resurse na proizvode, kupce i tržišta koja identificiramo kao svoje najbolje mogućnosti, a našoj terenskoj prodaji će omogućiti učinkovitije posluživanje njezina tržišnog segmenta.”

Izvjешćivanje će težište poslovne analitike staviti na učinkovitost prodajnog osoblja – koliko kupaca, posjeta i aktivnosti po svakom zastupniku – i financijsku metriku poput ulaganja, troškova i profitabilnosti po prodajnom zastupstvu, skupini proizvoda i kupcu.

Sveobuhvatni pregled poslovanja

PLIVA će nastaviti kombinirati sveobuhvatni pregled liječnika, tržišnog potencijala i postupanja u izdavanju recepata s funkcijom upravljanja kampanjama u sklopu softvera mySAP CRM, radi usmjeravanja na prave mogućnosti. “Mi imamo puno kampanja u Hrvatskoj te organiziramo mnoge skupove s raznim specijalistima i liječnicima opće prakse, pa nam je trebao učinkovitiji alat za praćenje odvijanja kampanja,” kaže Papić.

THE BEST-RUN BUSINESSES RUN SAP™



50 078 479 (06/03)

© 2006 SAP AG. Sva prava pridržana. SAP R /3, mySAP, mySAP.com, xApps, xApp, SAPNetWeaver i drugi SAP-ovi proizvodi i usluge koji se ovdje spominju, kao i njihovi odnosi logotipi, zaštićeni su znakovi ili su registrirani zaštićeni znakovi SAP AG u Njemačkoj i nekoliko drugih zemalja u svijetu. Svi drugi proizvodi i nazivi usluga koji se spominju zaštićeni su znakovi njihovih odnosnih tvrtki.

Podaci koje sadrži ovaj dokument služe isključivo za potrebe informiranja. Specifikacije proizvoda u pojedinim državama mogu se razlikovati. Otisnuto na ekološkom papiru. Ovi materijali podložni su promjeni bez obavijesti. Ove materijale osiguravaju SAP AG i njegove podružnice ("Grupacija SAP") isključivo za informativne potrebe, bez očitovanja ili jamstava bilo koje vrste, te Grupacija SAP ne odgovara za pogreške ili omaške u materijalu. Jedina jamstva za proizvode i usluge Grupacije SAP su ona navedena u izričitim jamstvenim izjavama uz te proizvode i usluge, ako ih ima. Ništa u ovome materijalu neće se tumačiti kao da tvori neko dodatno jamstvo.