

»Das Implementierungs- und Integrationswissen der arvato systems hat unsere Auslieferungen schneller und sicherer gemacht sowie die Reaktionszeiten erheblich verkürzt. Ein guter Weg, die Marktführerschaft zu sichern.«

Heinrich Meyer,
Leiter Versandapotheke, SANICARE - Die Versandapotheke



Der Kunde

- Als größte deutsche Versandapotheke liefert SANICARE rezeptpflichtige und freiverkäufliche Arzneimittel sicher und diskret. Gleichzeitig umfasst das Liefersortiment alle weiteren Gesundheitsprodukte, wie z. B. Diabetesbedarf, Nahrungsergänzungsmittel, Kosmetik und Hilfsmittel. Apothekeninhaber Johannes Mönter beschäftigt 800 Mitarbeiter. Er betreibt außerdem drei Filialapotheken und ein Gesundheitszentrum mit integriertem medizinischen Versorgungszentrum.

Versandhandelslösung aus einem Guss

Ausgangssituation Die Versandapotheke SANICARE in Bad Laer wurde 2004 eröffnet und wuchs in ungeahntem Tempo auf ihre heutige Größe an. SANICARE versteht das Geschäft mit seiner fast 30-jährigen Erfahrung aus Klinikversorgung und der Belieferung von Pflegeeinrichtungen. Dem enormen Wachstum wurde die IT nicht mehr gerecht und stellte SANICARE vor die Herausforderung, die entstandenen Probleme effizient und zeitnah zu lösen.

Vision Die von der SANICARE-Gruppe eingesetzte Software PROKAS im Frontendbereich zur Erfassung von Aufträgen und die ERP-Backendsolution auf SAP R/3 Basis funktionierten nicht mehr reibungslos. Aufgrund des stetig steigenden Volumens konnten die Funktionen dieser Lösung den neuen Anforderungen nur begrenzt gerecht werden. Eine Auftragsdurchflussoptimierung vor allem am Lager war dringend erforderlich. Gleichzeitig sollten die Bestellvorgänge erleichtert werden – für Mitarbeiter sowie für Kunden. Die Manpower in der IT war begrenzt und man wollte sich nicht so recht mit großen Investitionen anfreunden, die in absehbarer Zeit nicht mehr zeitgemäß sein könnten oder wie zuvor an Grenzen stoßen würden.

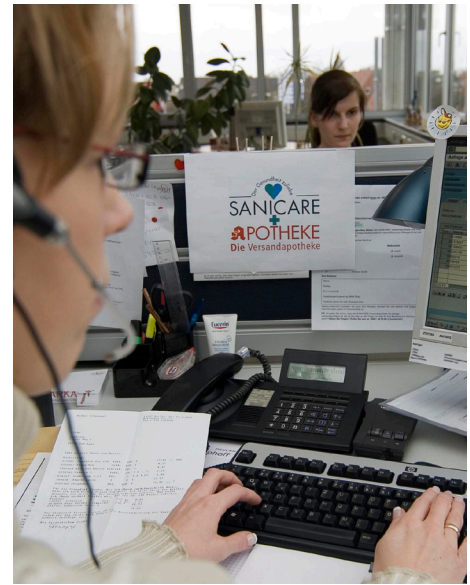
SANICARE war auf der Suche nach einer innovativen, maßgeschneiderten Lösung sowie einem Anbieter mit umfangreichem Know-how und entschied sich für arvato systems.

BEST4MAIL ORDER – vom Call Center bis zur Logistik

Nach einer Bestandsaufnahme wurde der Anforderungskatalog erstellt und im Anschluss daran ein Konzept zur Umsetzung der neuen IT-Architektur auf Basis von SAP entwickelt. Dabei waren sowohl die etablierten B2B Prozesse in der Krankenhausversorgung als auch das stark wachsende Versandgeschäft im B2C Bereich zu berücksichtigen. Besondere Bedeutung hatte die Integration von versandhandelsspezifischen Funktionen (vom Call Center bis hin zur Logistik), um das System schnell für die wachsenden Ansprüche im B2C Bereich fit zu machen. Schließlich entschied sich SANICARE für das Outsourcing sämtlicher IT-Komponenten an arvato systems. Das Outsourcing Konzept ist modular aufgebaut und kann den speziellen Anforderungen des Kunden jederzeit angepasst

»Dank der vollständigen Integration des eCIC in SAP ERP kann auf Daten, die während eines Telefonats benötigt werden schnell und einfach zugegriffen werden. Dadurch ließ sich die Effizienz des Kundenservicezentrums um ein Vielfaches steigern.«

Karin Tusanovic,
QM-Beauftragte, SANICARE – Die Versandapotheke



werden. Die Verantwortung für das Hosting, die Netzwerke, die Telekommunikation sowie die Installation, Wartung und Erneuerung der Hardware wurde an arvato systems übertragen. Ferner befindet sich ein APM (Application Management) vor Ort und stellt zusammen mit dem Kundenteam Beratung und Support sicher. Die IT wächst fortlaufend entsprechend der Unternehmensentwicklung.

Die Einführung Schritt für Schritt Der Umfang des Projektes erforderte ein paralleles Vorgehen mit hoher Entscheidungsgeschwindigkeit. Die Berater von arvato systems gingen dank ihrer langjährigen Erfahrung immer wieder behutsam und mit viel Nähe zur SANICARE-Gruppe und deren Mitarbeitern vor. So wurden der Kundenservice und die Auftragsannahme durch das von arvato systems entwickelte eCIC (optimiertes SAP CIC) qualitativ verbessert und beschleunigt. Der Webshop und ein von arvato systems umgesetztes Web-Frontend für B2B-Kunden wurden optimal an die SAP Umgebung angebunden. Im Logistikumfeld wurden die Kommissionierung, die Endkontrolle und der Warenausgang mit geeigneten Mitteln strukturiert, vereinfacht und zeitlich optimiert. Strategische Entscheidungen können von SANICARE auf Basis der neu eingeführten SAP BI Auswertungen getroffen werden. So unterstützt bspw. die Kundenlebenszyklusanalyse aus dem BEST4MAIL ORDER Portfolio SANICARE bei der zielgruppengerechten Marketingplanung.

Kundenvorteil arvato systems bietet mit BEST4MAIL ORDER ein umfangreiches Lösungsportfolio für Versandhändler, das den Kundenwünschen individuell angepasst werden kann. Das Rund-um-sorglos Outsourcing-Paket kann in kleinen Teilbereichen bis hin zur kompletten IT angewendet werden – abgestimmt auf die Kundenwünsche.

Weitere Fragen? Nehmen Sie Kontakt mit uns auf.

Ihr Ansprechpartner

arvato systems | Dieter Schmiele | Phone: +49 5241 80 88501
An der Autobahn 200 | 33333 Gütersloh
E-Mail: dieter.schmiele@bertelsmann.de

SANICARE-Gruppe | Christina Conradi | Phone: +49 5424 80 13 65
Grüner Weg 1 | 49196 Bad Laer
E-Mail: christina.conradi@sanicare.de

Der Case im Überblick

VORTEILE

- Optimierte Versandhandelsprozesse aus einem Guss
- Einführung etablierter Lösungskomponenten aus dem BEST4MAIL ORDER Portfolio
- Vollständige Auslagerung der IT-Verantwortung
- Hohe Akzeptanz

BRANCHE

- Versandapotheke

AUFGABENSTELLUNG

- Abbildung aller Versandhandelsprozesse von der Beschaffung über Vertrieb, Logistik und Buchhaltung
- Integration von versandhandelsspezifischen Komponenten aus dem BEST4MAIL ORDER Portfolio in die Standard SAP Umgebung (bspw. eCIC)
- Vollständiges IT-Outsourcing und Hosting inkl. Application Management

TECHNOLOGIEPLATTFORM

- SAP R/3, Prokas