



DIE TURNSCHUHE AN DEN NAGEL GEHÄNGT

Novartis Pharma Schweiz AG basiert ihren Quality Circle auf Xpert.ivy von Soreco. Die Novartis Pharma Schweiz AG in Bern ist eine Tochtergesellschaft der Novartis Pharma AG Basel. Als eines der grössten Schweizer Pharma-Unternehmen ist es in der Schweiz für die verschreibungspflichtigen Medikamente von Novartis verantwortlich.

Die rund 220 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind in den Bereichen Marketing und Vertrieb beschäftigt, beraten im Aussendienst niedergelassene Ärzte und Spital-Ärzte oder betreuen Projekte in der klinischen Forschung, der wissenschaftlichen Dokumentation und der Registrierung von neuen Medikamenten. Die Einführung und der Vertrieb von neuen oder bewährten verschreibungspflichtigen Medikamenten werden stets mit Promotionsmassnahmen unterstützt. Informationen zum Produkt werden etwa mittels Drucksachen,

elektronischen Medien oder an Events abgegeben. Inhalt und Form dieses Promotionsmaterials müssen aber eine akribische Prüfung durchlaufen, die zudem jährlich wiederholt wird. So müssen externe Vorschriften und Rahmenbedingungen wie etwa die des Heilmittelgesetzes ebenso peinlich genau berücksichtigt werden wie die internen Vorgaben zu den Marken und der Corporate Identity. Ob ein Promotionsmaterial die formalen, medizinischen, markentechnischen und juristischen Vorgaben erfüllt, prüfen neben dem Produkt Manager immer der Business Unit Head, der Medical Advisor, ein Brand Identity-Spezialist sowie der Compliance Officer. Dieses Bewilligungsverfahren wird Quality Circle (QC) genannt.





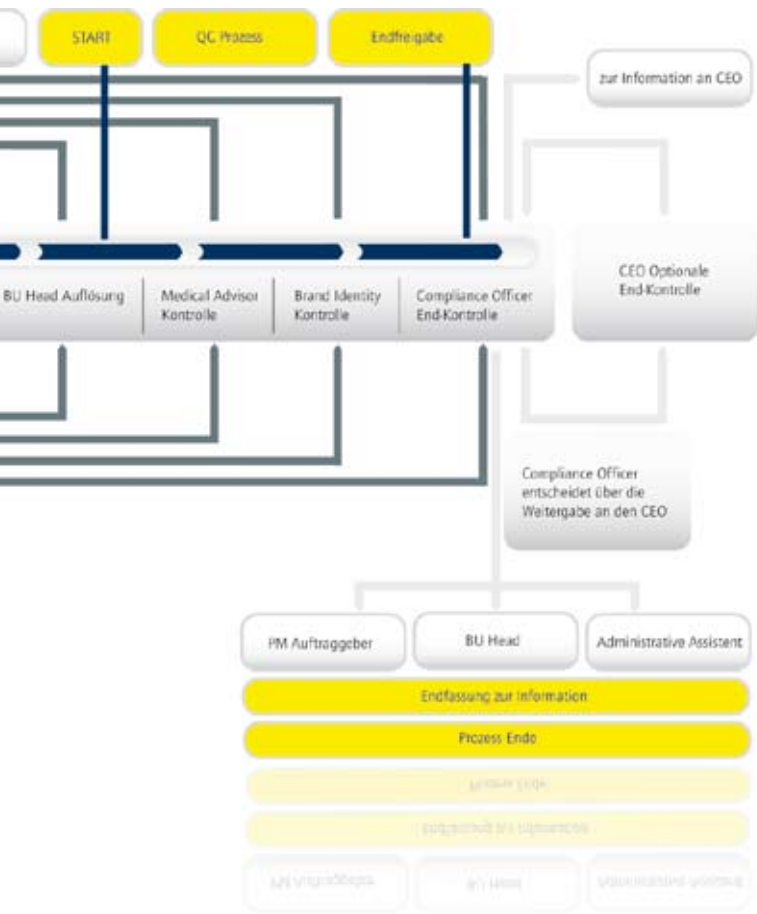
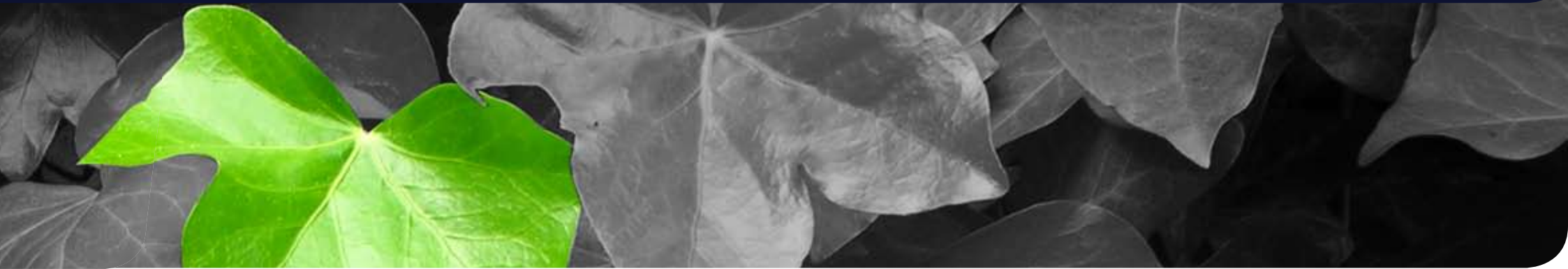
SIMON BIANCHI UND ROBERT GRÖTZBACH - NORVARTIS PHARMA SCHWEIZ AG

Vor der Einführung des neuen QC-Prozesses wurden die zur Prüfung notwendigen Unterlagen in Dossiers jeweils von Büro zu Büro gereicht. Wurde die Zeit für die Freigabe eines Promotionsmittels knapp, stieg die Hektik. Oft eilten die Product Manager von Büro zu Büro auf der Suche nach Dossiers und Bewilligungen oder suchten die für ein Dossier verantwortlichen Leute per Telefon. Deshalb trug das zeitraubende Bewilligungsverfahren auch den Übernahmen: Turnschuhprozess.

Dass hier Handlungsbedarf bestand, war seit längerem allen Beteiligten klar. Entsprechend hoch war die Motivation des eingesetzten Projektteams, den vorwiegend manuellen Prozess durch einen elektronischen zu ersetzen. Das vorher ausgewählte Business Process Management Tool Xpert.ivy war für die Umsetzung prädestiniert. Grund für diese Entscheidung war, dass Xpert.ivy anwendungsunabhängig operieren konnte und die

geforderten Bedürfnisse am besten abdeckte. Gemäss Simon Bianchi, IT Business Analyst, gibt es mittlerweile sehr viele (gute) Workflow Tools, die sind aber häufig Bestandteil eines Anwendungssystems.





Um Xpert.ivy erfolgreich nutzen zu können, legte das IT-Team aber zuerst eine Einführungsmethodik fest. So wurde beispielsweise definiert, dass ein Prozess stets ein Eskalationsverfahren, eine Stellvertretungsregelung und ein Prozessmonitoring enthalten und Rol- lendefinitionen zulassen muss.

Bevor das Projektteam sich schliesslich an das Reengineering des Quality Circles wagte, wurde mit dem weniger kritischen Forcast-Prozess Erfahrungen gesammelt. Anschliessend wurde im Projektteam der optimierte QC-Ablauf definiert, die Rollen aller Beteiligten genau festgelegt und dann die technische Umsetzung unter strikter Einhaltung der 80:20-Regel an die Hand genommen. Gemäss Simon Bianchi war die 80:20 Regel sehr wichtig, weil einerseits der Prozess mit 80% der wichtigsten Bedürfnisse zu 100% richtig läuft und andererseits zusammen mit dem „Go-live“ auch gleich der Release 2 angekündigt wurde. Dieser enthielt dann die benötigten letzten 20% Be-

dürfnisse. Das beschriebene Vorgehen war gemäss Herr Robert Groetzbach vielleicht nicht das schnellste, denn es regten sich langsam Stimmen, die Resultate forderten. Aber diese sind nach der Einführung des neuen Quality Circles alle verstummt. Die Rückmeldungen sind durchweg positiv. Die Flexibilität ist viel grösser und die Vorteile sind offensichtlich: Jederzeit lässt sich einsehen, wo ein bestimmter Freigabeprozess gerade steckt. Ein neuer Fall kann ebenso ortsunabhängig initiiert werden, wie auch die Bewilligung einer der Fachstellen erfolgen kann. Die Plastik-Dossiers sind verschwunden, müssen nicht mehr gesucht werden, alles ist elektronisch (als Attachment) vorhanden und wird richtig archiviert. Und weil alles digitalisiert abläuft und die Zuständigkeiten glasklar geregelt sind, gibt es auch weniger zeitraubende Diskussionen. So konnte die Prozessdurchlaufzeit von zehn auf weniger als drei Tage reduziert werden, der ganze Prozess hat sich beruhigt, die Qualität stark verbessert.

The logo for SORECO group, featuring the word 'SORECO' in blue and yellow, with a stylized 'e' in a yellow circle, and the word 'group' in a smaller, bold, black font below it.

Als eines der führenden Schweizer Softwarehäuser entwickelt und vertreibt die SORECOgroup branchenunabhängige Standardsoftware für mittelständische Kunden und Grossunternehmen. Über 2000 Firmen aller Branchen, darunter rund 30% der Top 500 Schweizer Unternehmen, setzen unsere Lösungen ein.

Gemäss Simon Bianchi waren das methodische Zusammenspiel des Eskalationsprozesses, der Stellvertretungsregelung und des Prozessmonitorings die eigentlichen Schlüssel für die erfolgreiche Prozessdefinition. Im Monitoring sind Key Performance Indicators (KPI) hinterlegt, die für jede Stelle Vorgaben bilden. Werden diese überschritten, führen sie zu einer Eskalation an die nächst höhere Hierarchiestufe. Die Stellvertretungsregelung wiederum verhindert, dass ein Dossier in der virtuellen Schublade eines Mitarbeiters hängen bleibt, weil das entsprechende Team das sieht und Zugriff darauf hat. Durch die Analyse der KPIs können Flaschenhälse identifiziert und korrigiert werden. Der QC-Prozess ist für die Novartis Pharma Schweiz AG ein wichtiger Kernprozess. Vom übrigen Anwendungsum-

«Die Plastik-Dossiers sind verschwunden, müssen nicht mehr gesucht werden, alles ist elektronisch vorhanden und wird richtig archiviert.»

feld ist er aber praktisch unabhängig. Die einzige Verbindung besteht zum Promo-Material Stock Management System. In diesem werden die Promo-Materialien durch den QC-Prozess automatisch frei gegeben.

Auf den Nutzen des Prozess Reengineering mit Xpert.ivy angesprochen, meint Robert

Groetzbach, stünden Flexibilität und Qualität im Vordergrund. Müsste er einen direkten Nutzen ausweisen, so wäre dies für jedes neue Produkt

eine 7-8 Tage frühere Vertriebsaufnahme - ein sehr attraktiver ROI! Auf jeden Fall jedoch führt der Erfolg im QC dazu, dass auch andere Prozesse hinterfragt und Optimierungen auf der Basis des Business Process Management Tools Xpert.ivy geprüft werden.

SCHWEIZ

Soreco AG
Ringstrasse 7
CH-8603 Schwerzenbach
Tel. +41 44 806 25 25
www.soreco.ch

TI Informatique Codi
Techno-Pôle Sierre 1
CH-3960 Sierre
Tél : +41 27 452 20 20
www.ti-informatique.com

DEUTSCHLAND

Soreco International Ltd.
Heidenkampsweg 45
D-20097 Hamburg
Tel. +49 40 80 90 45 493

ÖSTERREICH

Soreco International Ltd.
Schottenring 16
A-1010 Wien
Tel. +43 1 537 12 4831

FRANKREICH

Azur Technology, Siège
Technoparc
3 allée du Moulin Berger
F-69130 Ecully (Lyon)
Tél : +33 4 72 52 30 00