

**Herba Chemosan Apotheker-AG**

## **SAP-Einführung bei Herba Chemosan Apotheker-AG**

***Österreichs führender Pharmagroßhändler Herba Chemosan modernisiert seine IT-Landschaft und setzt zur Planung und Steuerung von Geschäftsprozessen ganzheitlich auf zeitgemäße SAP Standards. Der Umstieg auf SAP bietet neben effizienter Erweiterbarkeit auch hohe Wartungssicherheit. Bei der Einbindung der bestehenden Lagerverwaltung durch das dezentrale Warehouse Management Szenario von SAP und die Integration von Fremdschnittstellen wurde großer Wert auf höchste Systemperformance gelegt.***

***Auftraggeber Herba Chemosan Apotheker-AG:***

Die Herba Chemosan Apotheker-AG ist führender Pharmagroßhändler und –dienstleister Österreichs. Über ein dichtes und dynamisches Logistiknetzwerk beliefert das Unternehmen mehrmals täglich über 1.000 Apotheken, Ärzte und Krankenanstalten mit Arzneimitteln und Gesundheitsprodukten. Nahezu jedes zweite Medikament, das in einer österreichischen Apotheke abgegeben wird, stammt aus einem der Herba Chemosan Logistikzentren. Mit einem Marktanteil von 48% ist Herba Chemosan Branchenführer in der Pharmadistribution.

***Ausgangslage***

Die moderne Pharmalogistik ist eine Branche, die sich höchsten Qualitätsstandards verschrieben hat. Wachsende Anforderungen an Lieferzeiten, Lieferfähigkeit und Qualitätskontrolle fordern schnelle

Betriebsabläufe und optimierte Arbeitsprozesse. Für eine reibungslose Logistik ist eine leistungsfähige EDV-Landschaft zur optimalen Steuerung von Informations- und Warenflüssen notwendig.

Bislang verwendete Herba Chemosan eine Individualsoftwareentwicklung am Host-Mainframe für die Lagerverwaltung und sämtliche ERP-Funktionalitäten. Die Motivation für den Umstieg auf SAP lag in der Harmonisierung der Prozessabläufe durch einheitliche SAP Business Standards. So können der Schnittstellenaufwand minimiert und die Prozessteuerung und -wartung ausgebaut werden.

Im Rahmen der SAP-Einführung übernahm das Team der SNAP Consulting gemeinsam mit der Herba Chemosan IT sämtliche Entwicklungstätigkeiten, Einrichtung und Konfiguration der Middleware, Konzeption der Schnittstellen sowie die Implementierung aller kritischen Anwendungen. Der ambitionierte Zeitplan für die Umsetzung konnte nur durch die enge Zusammenarbeit interner und externer Spezialisten eingehalten werden.

Im Zuge des Projekts wurden sämtliche ERP-Prozesse in die SAP-Landschaft migriert und durch SAP-Komponenten ersetzt. Lediglich das Warehouse Management und die Bestandsführung verblieben am Legacy-Host, um die spezifischen Anforderungen an die Lagerverwaltung weiter optimal abzubilden. Wichtiger Bestandteil des Projekts war daher die Anbindung des Host-Systems an das ERP-System in Form eines dezentralen Warehouse Management-Szenarios. Mithilfe der Exchange Infrastructure (SAP XI/PI) gelang es darüber hinaus eine zentrale Middleware zur Anbindung aller Fremdsysteme bereitzustellen. Entwicklungsstart war im Jänner 2008 und der Go-Live-Termin im Jänner 2009.

### ***Prozessneugestaltung***

Die zentrale Herausforderung bei der Überführung der ERP-Prozesse ins SAP-System bestand in der Anpassung des SAP-Standards an

spezifische Funktionalitätsanforderungen. Zu den Highlights der von SNAP Consulting realisierten Erweiterungen gehören die Umsetzung einer Auftragsschnellerfassung samt performanceoptimierter Artikelsuche (über ca. 200.000 Artikel), eine Rufverwaltung für den telefonischen Verkauf, das Artikelcockpit für die erweiterte Materialstammpflege sowie eine Schnittstelle für die Übernahme von Massenauftragsdaten im Arge-Brancheformat (rund 1.200 Aufträge pro Stunde mit jeweils 40.000 Positionen).

### ***Auftragsschnellerfassung und Artikelsuche***

Um Bestellungen besonders schnell erfassen zu können, musste die SAP-Standard-Auftragserfassung nach dem Vorbild der bisherigen Applikation ausgebaut werden (Vorgabe: ohne Modifikation). Zum einen wurde die Anzeige der relevanten Felder auf einem Schirm optimiert und die Maske aus Usabilitygründen auf die Bedienung ohne Maus ausgerichtet. Zum anderen wurde die Artikelsuche um verschiedenste Sucharten und –methoden erweitert, um bei der Volltextsuche über den enormen Materialstamm Performanceeinbußen zu verhindern. Die erweiterte Suche bietet nun u.a. die Möglichkeit, sämtliche Artikelparameter zu durchsuchen oder sich gezielt Artikel mit gleichen Wirkstoffen anzeigen zu lassen. Einen Sonderfall der Auftragserfassung stellt die Kundeneinzelbestellung dar. Dabei erfasst der Telefonverkauf eine Auftragsposition mit Artikeln, bei denen nicht klar ist, von wem und zu welchen Konditionen sie beschafft werden können. In diesem Fall wird automatisch ein Workflow gestartet, der ein Workitem an den Einkauf liefert, um Lieferant, Preis usw. herauszufinden und zu erfassen. Die ermittelten Daten werden dann in Workitem und Auftrag aktualisiert und der Telefonverkauf umgehend informiert (Ruflistenevent).

### ***Rufliste für den Telefonverkauf***

Zur Organisation und Planung von Kundenanrufen im Telefonverkauf hat as Team der SNAP Consulting eine real-time-Ruflisten-Applikation entwickelt. Neben planmäßigen Kundenrufen werden Sonderrufe zu bestimmten Events in Echtzeit eingefügt, etwa bei Lieferengpässen oder verspäteten Lieferungen. Die Anrufe werden priorisiert und über eine dynamische Rufliste von Call-Agents schrittweise abgearbeitet. Das Anlegen und Bearbeiten von Bestellungen erfolgt unter Berücksichtigung von Berechtigung und Zuständigkeit der Sachbearbeiter über die Auftragsschnellerfassung. Erfolgreich bearbeitete Calls werden automatisch von der Rufliste gestrichen (Anzahl Calls pro Tag: 3.000-6.000).

### ***Artikelcockpit***

Das Artikelcockpit ist die Verwaltungszentrale für Artikelstammdaten: Im Artikelcockpit werden sämtliche Änderungen zum Materialstamm, Infosätzen und Preisen geplant und durchgeführt. Als Medikamenteninfosystem mit Suchfunktion nach Wirkstoffen und Äquivalenzprodukten liefert es Informationen über Artikeldetails und bietet entscheidende Planungsvorteile. Auf Basis des ebenfalls von SNAP Consulting entwickelten SAP-GHT TAX-Band-Moduls werden pharmazeutische Stammdatenbestände ins System geladen und mit verschiedensten Datenquellen im Cockpit zusammengeführt.

### **Massenauftragsübernahme**

Über die Massenauftragsschnittstelle werden Auftragsdaten von Apotheken, die elektronische Bestellungen abgeben, mittels Web Service aus dem Arge-Server ins SAP übernommen. Die Herausforderung dieses Interfaces lag im hohen Datenvolumen: Täglich etwa 10.000 - 15.000 Aufträge mit rund 150.000 zu verarbeitenden Positionen, die innerhalb

weniger Sekunden synchrone Rückmeldungen erfordern, stellen höchste Ansprüche an die Performanz der Schnittstelle.

### ***Technische Umsetzung***

Die SAP-Einführung umfasst die Installation und Konfiguration der Komponenten SAP ERP Central Component (SAP ECC 6.0) samt Enhancement Package 3 (EHP3) und SAP Retail. Im SAP Core werden die Module SD, SCM, FI, CO und HR verwendet. Als Feinplanungsinstrument wird die SAP-SCM-Komponente SAP Advanced Planning & Optimization (SAP APO) eingesetzt. Die Software bietet neben umfassender Funktionalität auch die Möglichkeit einer werksübergreifenden Verfügbarkeitsprüfung. Als Data-Warehouse-Anwendung dient das SAP Business Information Warehouse (SAP BW). Weitere Add-ons beinhalten das GHT TAXBand-Modul der SAP Österreich zum Laden der Artikelstammdaten, den zentralen Geschäftspartner (angepasst mittels Business Data Toolset) sowie diverse Workflows zur Unterstützung abteilungsübergreifender Prozesse. Die mit EHP3 ausgelieferte integrierte Artikelsuche via TREX wurde gezielt erweitert, um den hohen Performance-Anforderungen gerecht zu werden. Zur Anbindung fast aller Fremdsysteme wurde die Exchange Infrastructure (SAP XI/PI) als zentrale Middleware eingesetzt. Mittels XI/PI werden auch die beim Host belassene Lagerverwaltung und Bestandsführung über ein dezentrales Warehouse Management-Szenario ans ERP angebunden.

### ***Ausblick***

Trotz des eng gesteckten Zeitplans konnte die SAP-Einführung bei der Herba Chemosan Apotheker-AG pünktlich und erfolgreich umgesetzt werden. In Anbetracht der immensen zu berücksichtigenden Datenmengen stellten dabei die Performance-Anforderungen an das

Systems eine zentrale Herausforderung dar. SNAP Consulting konnte durch konzeptionelles und technisches Know-how maßgeblich zum Gelingen des Projektes und somit zu einer gelungenen Überführung der Logistikprozesse ins SAP beitragen.

*„Dank der kompetenten Unterstützung unserer Implementierungspartner konnte die SAP-Einführung trotz des engen Zeitplans und der kritischen Performanceanforderungen erfolgreich umgesetzt werden. Das Team von SNAP Consulting hat die gelungene Überführung unserer Logistikprozesse ins SAP durch konzeptionelles und technisches Know-how entscheidend geprägt.“* DI Mag. Dr. Stefan Grill, Herba Chemosan Apotheker-AG

**Projekthighlights**

- **dezentrales Warehouse**
- **Management-Szenario**
- **Auftragsschnellerfassung (inklusive performanceoptimierter Artikelsuche)**
- **Rufliste für Telefonverkauf**
- **Artikelcockpit**
- **Massenauftragsübernahme (Arge-Schnittstelle)**
- **XI/PI als zentrale Middleware**

**Mengengerüste**

- **dezentrales Warehouse Management:**
  - **Auslieferungen: ca. 8.000/Tag**
  - **Anlieferungen: ca. 2.000/Tag**
  - **Sonderbuchungen: ca. 2.500/Tag**
- **Optimierte Artikelsuche**
  - **Artikel: ca. 200.000 Stück**
- **Ruflistenapplikation**
  - **Calls: ca. 3.000-6.000/Tag**
- **Arge-Schnittstelle**
  - **Verfügbarkeitsprüfungen: ca. 6.500/Tag**
  - **Aufträge: ca. 1.200/Stunde**
  - **(mit bis zu 40.000 Positionen)**



## **SNAP Consulting GmbH**

SNAP Consulting ist ein modernes, unabhängiges Dienstleistungs- und Softwareunternehmen mit den Tätigkeitsschwerpunkten SAP-Beratung und individuelles Lösungsdesign. Seit der Gründung im Jahr 2000 konnte das Unternehmen als langjähriger SAP Entwicklungs- und Implementierungspartner erfolgreich seine fundierte Kompetenz in der Durchführung verschiedenster SAP-Projekte unter Beweis stellen. Die klare Ausrichtung der Firmenaktivitäten auf SAP NetWeaver und die Intensivierung der Branchenspezialisierung auf den Gesundheitsbereich wurde 2004 mit der Ernennung der SNAP Consulting zum Special Expertise Partner für SAP NetWeaver belohnt. Im selben Jahr erfolgte auch die Gründung der Niederlassung in Deutschland.

Individuelle Bedarfsanalysen und kundenspezifisches Prozess-Know-how stehen bei SNAP Consulting an erster Stelle. Unser Dienstleistungsangebot umfasst das komplette Spektrum von der Analyse bis hin zur Optimierung aller Geschäftsprozesse im Rahmen der SAP-Einführung und Betreuung. Dabei konzipieren wir auch Szenarien, die über Unternehmensgrenzen hinausgehen, und binden Lieferanten, Kunden und Geschäftspartner mit automatisierten Geschäftsabläufen ein. Unter Zuhilfenahme offener state-of-the-art Technologiestandards (JAVA, WEB, XML, etc.) gelingt es der SNAP Consulting so auch, verschiedenste Systeme zu integrieren. SAP NetWeaver als Grundlage für eine serviceorientierte Architektur ist mittlerweile fundamentaler Baustein unserer Konzepte.

Unsere Lösungskompetenz umfasst: Apothekenmanagement, Verpflegungsmanagement, Zentrallager, Einkauf, Fertigungsplanung und Projektmanagement, Digitale Signatur, Dokumentenverwaltung, mobile Szenarien mit verschiedensten Technologien (RFID, WLAN, GPRS, Offline, etc.), Portal und Cross Applikations (xApps, CAF, ESA), EAI-Schnittstellen (SBC, XI, ALE, EDI, etc.)



### **Weitere Information zu diesem Projekt:**

Herr Alexander Hois  
Herr Andreas Scherf  
Tel.: 01/617 57 84-17  
Fax: 01/617 57 84-99

SNAP Consulting  
Systemnahe Anwendungsprogrammierung und Beratung GmbH  
Dannebergplatz 16/2, 1030 Wien  
[www.snapconsulting.com](http://www.snapconsulting.com)



### **Presse- und Öffentlichkeitsarbeit**

Susanne Denk  
Tel.: 01/617 57 84  
Fax: 01/617 57 84-99  
eMail: [susanne.denk@snapconsult.com](mailto:susanne.denk@snapconsult.com)