



Dynamisches Portal für ein dynamisches Unternehmen

Kundendaten

Firma: [ratiopharm Arzneimittel
Vertriebs-GmbH](#)
Homepage: www.ratiopharm.at

Auf einen Blick

Branche: Pharma
Kernthema: Marketing-Plattform,
Vertragsmanagement,
Zulassungsverwaltung,
[Intranet](#)

Die Vorteile

- Automatische Freigabe-Prozesse
- Versionierung garantiert Aktualität
- Fehlerfreie Dokumentation Suchen & Finden in Sekunden
- Schrittweiser Ausbau des Systems

Die Produkte

- [SAPERION](#)
- [SharePoint](#)



Mit über 300 Arzneimitteln – darunter bekannte Präparate wie Mexalen oder Dolobene [ratiopharm](#)[®]-Gel – ist [ratiopharm](#) marktführend bei Generika in Österreich. Zur Verbesserung der streng geregelten Dokumentation und zur Automatisierung zahlreicher Freigabeprozesse realisierte [ratiopharm](#) mit Hilfe von Beratungspartner Artaker Computersysteme ein Portal, das sich in kurzer Zeit zur internen Informationsdrehscheibe entwickelte. Mittels Microsoft Office SharePoint Server wurde zunächst eine Marketing-Plattform umgesetzt, es folgten weitere Aufgaben wie Vertragsmanagement und Zulassungsverwaltung. Mittlerweile wurde das System zur Intranet-Lösung für alle Mitarbeiter ausgebaut. Künftig könnten „MySites“ für Manager aktuelle Zahlen und Analysen nach individuellem Bedarf komfortabel zur Verfügung stellen. Als dynamisches Unternehmen in einer ebensolchen Branche profitiert [ratiopharm](#) von einer ausbaufähigen Plattform.

Beschreibung

Die [ratiopharm](#) Arzneimittel Vertriebs-GmbH, Wien, ist in Österreich der führende Anbieter hochwertiger Arzneimittel zum günstigen Preis. Mit dem Vertrieb von Generika konnte [ratiopharm](#) seit seiner Umbenennung im Jahr 1998 erfolgreich zum größten Generikaanbieter des Landes wachsen. Insgesamt umfasst die Produktpalette rund 300 verschiedene Artikel. Für die Österreich-Tochtergesellschaft der deutschen [ratiopharm](#) International arbeiten 60 Beschäftigte am Standort Wien, davon 27 im Außendienst, um Apotheken und Ärzte österreichweit zu betreuen.

Ausgangssituation: Strengere Dokumentation: „Papierlisten“ stoßen an Grenzen

Zur Sicherheit der Patienten gelten strenge Reglements im Arzneimittel-sektor. Seit 2006 wurde die Nachweispflicht mit der Arzneimittelgesetzesnovelle noch verschärft. „Seit der Gesetzesänderung müssen Zulassungsinhaber alle zur Veröffentlichung bestimmten Produktinformationen zu ihren Arzneimitteln, welche der Werbung dienen, genau dokumentieren und jederzeit deren internen Freigabeprozess nachweisen können. Papierlisten konnten diesen Anforderungen nicht mehr genügen“, beschreibt Ing. Michael F. Obereigner, Quality Manager bei [ratiopharm](#), die Herausforderung. So wurden verschiedene Produkte für Dokumentenmanagement evaluiert. Naheliegend schien eine Branchensoftware, die sich dann aber als 8-10-fach teurer herausstellte als die heutige Lösung. Ein

Ansprechpartner: [Dr. Helmut Szpott](#)
Leitung Competence Center
[Enterprise Content Management](#)
+43 (1) 588 52-310, h.szpott@artaker.at

Artaker Computersysteme GmbH
www.artaker.at | office@artaker.at | 1040 Wien, Heumühlgasse 11
Wien Tel.: +43-1/588 52-180 | Linz Tel: +43-732/907 602 | Graz Tel: +43-316/908 701

Unseren Lösungen können Sie vertrauen!

Ausgangssituation

Seit einer Gesetzesnovelle müssen Zulassungsinhaber alle zur Veröffentlichung bestimmten Produktinformationen zu dessen Arzneimitteln welche der Werbung dienen genau dokumentieren und jederzeit deren internen Freigabeprozess nachweisen können. Papierlisten konnten diesen Anforderungen nicht mehr genügen.

Lösung

Anfangs wurde mit Microsoft Office [SharePoint](#) Server eine webbasierte Marketing-Plattform eingerichtet. Kostengünstig konnte die Lösung schrittweise mit vielfältigen Aufgaben erweitert werden.

„Der Status von Packmitteln ist über das [SharePoint](#) Portal jederzeit ersichtlich, was die Transparenz erhöht und Fehler minimiert.“

Ing. Michael F. Obereigner
Quality Manager
[ratiopharm](#) Arzneimittel
Vertriebs-GmbH

schlankeres Konkurrenzprodukt kam immerhin noch auf den zweifachen Preis. Und für eine Open-Source-Variante auf Basis von Typo3 war zu wenig Know-how für die Umsetzung dieser spezifischen Anforderungen am Markt auffindbar. „Wir benötigen Know-how, das langfristig zur Verfügung steht. Dies war mit einer [Microsoft](#)-Plattform am besten gegeben“, erklärt Obereigner. Ausschlaggebend seien auch die gute Integrationsfähigkeit in die bestehende [Microsoft](#)-Infrastruktur sowie das günstige Preis-Leistungsverhältnis gewesen.

Lösung: Das Portal, das mitwächst – kostengünstige Erweiterung, Schritt für Schritt

Anfangs wurde mit Microsoft Office [SharePoint](#) Server eine webbasierte Sales- und Marketing-Plattform eingerichtet. Diese fügte sich so gut in die IT-Umgebung mit [Microsoft Windows Server](#), Microsoft SQL Server sowie Windows und Microsoft Office, dass die Mitarbeiter ihr neues Portal sehr gerne nutzten. So sei man schließlich „auf den Geschmack gekommen“ und das Portal wurde schrittweise mit vielfältigen Aufgaben erweitert. „Der große Funktionsumfang von Microsoft Office [SharePoint](#) Server ermöglicht uns, kostengünstig neue Aufgaben mit dem Portal abzudecken“, so Obereigner. Partner für die Umsetzung war von Beginn an [Artaker](#), ein [Microsoft Gold Certified Partner](#). 99% der Funktionen wurden mit Standardfeatures out of the box umgesetzt.

Nutzen: Automatisierte Freigabeprozesse geben Klarheit und minimieren Fehler

„Unsere große Herausforderung bestand darin, ein Portal zu realisieren, welches die strengen gesetzlichen Freigabebestimmungen von Pharmazeutika berücksichtigt“, führt [Artaker](#)-Projektleiter [Phillip Stimmeder](#) aus. Konkret ging es hier um Produktbeschreibungen auf und der Gebrauchsinformation in den Arzneimittel-Verpackungen (sog. „Packmittel“), die einem reglementierten Erstellungs- und Freigabeprozess unterliegen: Intern freigegebenen Dokumenten aus der Zulassungsabteilung kann die behördliche Freigabe fehlen, wodurch sie intern zwar verfügbar sind, extern jedoch nicht verwendet werden dürfen. Die erforderlichen Freigabeprozesse konnten ohne Zusatzprogrammierungen mittels der in Microsoft Office [SharePoint](#) Server integrierten Workflow-Dienste abgebildet werden. „Der Status von Packmitteln ist über das Portal jederzeit ersichtlich, was die Transparenz erhöht und Fehler minimiert“, sagt Quality Manager Obereigner und führt aus: „Bei bis zu 350 Dokument-Freigaben pro Jahr bringen automatisierte Workflows eine enorme Zeitersparnis und Qualitätsverbesserung in der Dokumentation.“

Fehlerfreie Dokumentation: Pluspunkt bei Behördenkontrollen

Die verbesserte Dokumentation hat auch rechtliche Vorteile. Im Schnitt alle drei Jahre werden Behördeninspektionen durchgeführt. Bei Fehlern oder Mängeln kommt es zu behördlichen Auflagen. „Fehler in der Dokumentation sind mit unserer Portallösung nicht mehr möglich, da definierte Abläufe und

Ansprechpartner: [Dr. Helmut Szpott](#)
Leitung Competence Center
[Enterprise Content Management](#)
+43 (1) 588 52-310, h.szpott@artaker.at

Artaker Computersysteme GmbH
www.artaker.at | office@artaker.at | 1040 Wien, Heumühlgasse 11
Wien Tel.: +43-1/588 52-180 | Linz Tel: +43-732/907 602 | Graz Tel: +43-316/908 701

Unseren Lösungen können Sie vertrauen!

Inhalte vom System exakt vorgegeben und mittels Workflow nachvollziehbar durchgeführt werden“, betont der Quality Manager. „Regulatory Compliance“ lautet das Stichwort. Zudem erweist sich die integrierte Volltextsuche als komfortabler Zeitsparer. Auf Knopfdruck liefert das Portal die gesuchten Dokumente. Keine Suche in Ordnern und Papierlisten mehr.

Alle Dokumente auf dem neuesten Stand: Versionierung garantiert Aktualität

Wichtig ist für [ratiopharm](#) auch die Versionskontrolle und die Integration von [Microsoft Office](#). „Dokumente können direkt aus dem Portal als Word-Dokument geöffnet und bearbeitet werden. Beim Abspeichern in das Portal wird die aktuellste Version sichtbar abgelegt, während Vorversionen über die integrierte Versions-History nachvollziehbar bleiben“, beschreibt Obereigner einen für Behördenkontrollen und Dokumentationspflichten wesentlichen Punkt. Künftig sollen in Kombination mit [Microsoft Office Infopath](#) auch Formulare in das System eingebunden werden.

Das System wächst mit

Nachdem die Mitarbeiter mit der Sales- und Marketingplattform sehr zufrieden waren, folgte der schrittweise Ausbau des Systems. Hinzu kamen das Vertragsmanagement für sämtliche Verträge, die Verwaltung von Zulassungen für Arzneimittel und der Ausbau des Portals zu einer vollwertigen Intranet-Lösung für alle Mitarbeiter. Aufgrund des mächtigen Funktionsumfangs von Microsoft Office SharePoint Server waren Erweiterungen ohne zusätzliche Lizenzkosten möglich.

Zukunftsvisionen: „MySites“ für das Managementteam

Derzeit wird überlegt, ob die in Microsoft Office [SharePoint](#) Server integrierte SAP-Schnittstelle Business Data Cataloge genutzt werden soll, um Verkaufszahlen, Umsatzzahlen oder Kundendaten aus SAP benutzerfreundlich im Portal darzustellen. Für Außendienst, Regionalleiter und Geschäftsführung könnte dies eine attraktive Verbesserung sein. Die Idee könnte in Form einer komfortablen MySite-Lösung umgesetzt werden: Je nach Interesse und Berechtigung ließen sich damit aktuelle Daten in individuell benötigter Zusammenstellung auf einen Blick auf der Startseite abbilden. Außendienstmitarbeiter hätten damit eine anders zusammengestellte Startseite, als etwa das Managementteam. Michael F. Obereigner: „Mit einer MySite würden sich unsere Manager die derzeit recht starren SAP-Analysen ersparen und wären immer mit den aktuellsten Zahlen versorgt.“