



## Überprüfung der CRM-Prozesse



Antworten, auf die es ankommt.

### Kunde

Lilly Pharma Holding GmbH

### Branche

Biowissenschaften und Chemie

### Unternehmensbeschreibung

Eli Lilly and Company ist die amerikanische Muttergesellschaft der Lilly Pharma Holding GmbH. Das Unternehmen zählt weltweit zu den zehn größten Pharmaunternehmen.

### Rolle der ec4u

Die ec4u wurde als kompetenter Partner ausgewählt, um gemeinsam mit Lilly die CRM-Prozesse in der Onkologie des Unternehmens zu analysieren, zu dokumentieren und ergebnisgesteuert umzusetzen. Schließlich unterstützte die ec4u bei der operativen Umsetzung der Ergebnisse in ein CRM-System.

### Nutzen

Innerhalb von Kundenworkshops wurden drei wesentliche Geschäftsprozesse für den Außendienst innerhalb von 12 Wochen analysiert, strukturiert und dokumentiert. Diese umfassende und gleichzeitig praxisnahe Dokumentation konnte über ihre eigentliche Bestimmung hinaus anschließend als Grundlage für Schulungen genutzt werden.

Lilly hat weltweit alle wesentlichen Prozesse auf den Patienten ausgerichtet und praktiziert seit Jahren Customer Relationship Management (CRM). Generell gilt bei Lilly die Maxime, alle Leistungen für den Patienten schnell und effizient bereitzustellen. Lilly stellt daher auch regelmäßig die CRM-relevanten Geschäftsprozesse auf den Prüfstand, damit evtl. vorhandene Verbesserungspotenziale identifiziert und anschließend realisiert werden können.

Lilly Pharma Holding GmbH ist die deutsche Tochter von Eli Lilly and Company, einem der führenden pharmazeutischen Unternehmen der Welt. Seit über 40 Jahren ist Lilly auch in Deutschland mit Hauptsitz in Bad Homburg präsent.

### VERANTWORTUNGSVOLLES CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT ALS GRUNDGEDANKE

Als ethisches Pharmaunternehmen sieht es Lilly als Verpflichtung an, Verantwortung für das Wohlbefinden der Patienten zu übernehmen. Die Ausrichtung aller relevanten Prozesse auf den Kunden unter Berücksichtigung von Data Privacy Richtlinien ist für Lilly eine Selbstverständlichkeit. Gleichzeitig ist die Kenntnis über die Anforderungen und Bedürfnisse der Kunden auch für Lilly die Basis des geschäftlichen Erfolgs. Hier auf Veränderungen schnell reagieren zu können, ist eine wesentliche Voraussetzung, um einen Spitzenplatz als innovatives Unternehmen behaupten zu können.

### SICHERHEIT DURCH REGELMÄSSIGE UND FREIWILLIGE SELBSTKONTROLLE

Neben den Veränderungen auf Kundenseite machen es zahlreiche Regularien im Pharmamarkt erforderlich, die täglich gelebten CRM-Prozesse v.a. hinsichtlich Data Privacy zu überprüfen. Doch nicht zuletzt wegen des hohen Anspruchs, den Lilly bzgl. Ethik und Verantwortung an sich selbst hat, werden im Unternehmen regelmäßige Kontrollen durch interne Prüfinstanzen vorgenommen, die auch alle CRM-Prozesse selbstkritisch prüfen. Die ec4u expert consulting AG unterstützte Lilly bei der Analyse der Kundenprozesse und definierte gemeinsam mit dem Kunden drei wesentliche Geschäftsprozesse. Neben der Optimierung dieser Abläufe bestand die Hauptanforderung darin, die Zusammenhänge umfassend und nachvollziehbar zu dokumentieren.

### UMSETZUNG VON DATA PRIVACY IN DIE PRAXIS

Eine besondere Rolle im Rahmen des Projekts spielte die Umsetzung der Data Privacy in den Prozessen von Lilly. Dabei spielt die Berücksichtigung des Lilly Außendienstes eine wichtige Rolle, weil er ein wichtiges und effizientes Kom-

munikationsinstrument zu den Ärzten darstellt. Über diesen Kommunikationskanal können Informationen zur Verabreichung und Wirkungsweise der innovativen Medikamente von Lilly im persönlichen Gespräch erläutert werden. Dabei respektiert und berücksichtigt Lilly bei jeglicher Kommunikation mit Ärzten aktiv die Data Privacy-Vorschriften. Die Ansprache der Ärzte ist daher innerhalb von CRM-Prozessen standardisiert, um die kompromisslose Einhaltung der Vorschriften zu gewährleisten.

### DIE EC4U ALS VERTRAUENSVOLLER PARTNER

Neben der bereits beschriebenen Analyse und Dokumentation der CRM-Prozesse standen die Optimierung der damit zusammenhängenden IT-

*„Die ec4u strategy consulting AG steht für schnelle Ergebnisse. Mittels einer praxisnahen Methodik konnten wir in kurzer Zeit unsere CRM-Prozesse auf die konsequente Umsetzung von Data Privacy analysieren, dokumentieren und schulen.“*

Thomas Stein  
CIO  
Lilly Pharma Holding GmbH

Systeme unter Data Privacy-Gesichtspunkten im Zentrum der Aufgabenstellung, die an die ec4u übertragen wurde. Schließlich konnte die umfassende und gleichzeitig praxisnahe Dokumentation der CRM-Prozesse über ihre eigentliche Bestimmung hinaus als Grundlage für Schulungen genutzt werden.