

SAP Customer Success Story Pharmaceutical



CIBA Vision, een dochter van het Zwitserse farmaceutische concern Novartis, is wereldleider in onderzoek, ontwikkeling en productie van optische en oogheelkundige producten en diensten, waaronder contactlenzen, onderhoudsproducten voor lenzen en oogheelkundige chirurgische producten. Het bedrijf is Europees marktleider op het vlak van contactlenzen en staat wereldwijd in de top-drie. De afdeling Benelux, met 45 medewerkers, is één van de vele Europese verkoopkantoren. De afdeling genereerde in 2002 een omzet van 25 miljoen euro. Sinds eind 2002 vertrouwen zij, tot hun grote tevredenheid, op SAP.

CIBA VISION

CIBA VISION GOOIT HOGE OGEN MET mySAP BUSINESS SUITE

De producten van CIBA Vision moeten beantwoorden aan de strenge normen voor de farmaceutische industrie. Zo moeten medische hulpmiddelen en geneesmiddelen geregistreerd worden: de autoriteiten moeten ze erkennen en toestemming geven om ze te commercialiseren. Omdat CIBA Vision Benelux zijn producten zowel in België als in Nederland verkoopt, is in elk land registratie nodig. Zo ontstonden een Belgische en een Nederlandse vestiging, allebei geconsolideerd in de Benelux-afdeling. 'Die structuur maakte onze werking complex en het was moeilijk beheersbaar zonder geïntegreerd softwareplatform', vertelt Henri Offergeld, SAP projectleider bij CIBA Vision Benelux. 'Het ERP-pakket waar beide vestigingen mee werkten, draaide al een flink aantal jaren en was niet up-to-date meer; het was onstabiel. Bovendien werd de ondersteuning afgebouwd. Er moest nieuwe software komen.'

VOOROORDELEN VAN TAFEL

CIBA Vision inventariseerde de voorwaarden waar het nieuwe platform aan moest voldoen. 'Cruciaal was dat onze prestatie minstens op peil moest blijven', aldus Offergeld. 'Wij verwerken elke dag 2.500 bestellingen via ons call-center. De snelheid en flexibiliteit van dat call-center is voor ons een grote troef die zeker behouden moest blijven. Daarnaast moest de implementatie snel gebeuren. Omdat het bestaande systeem



onstabiel was, maar ook omdat een SAP project veel tijd en energie vraagt, vooral in een klein bedrijf zoals CIBA Vision.’ Daarnaast wilde CIBA Vision een standaardpakket met volop integratiemogelijkheden en een goed voorraadbeheer.

CIBA Vision Benelux onderzocht de markt en stelde een longlist samen. SAP kwam er niet in voor. ‘Wegens te groot, te traag, te duur en te complex’, vertelt Offergeld. Dit bleek echter een schromelijke vergissing. Offergeld: ‘Bij het eerste contact met SAP en The Vision Web werden al onze vooroordelen van tafel geveegd. De consultants legden hun KMO-aanpak uit en haalden indrukwekkende referenties boven uit de KMO-wereld. Hun dynamisme en enthousiasme strookte niet met het beeld van het grote en eerder logge SAP dat wij voor ogen hadden. En tot onze grote verbazing overtrof zelfs het prijsvoorstel onze verwachtingen.’ CIBA Vision Benelux koos resoluut voor SAP en The Vision Web. In juni 2002 werd de fixed date/fixed price-overeenkomst ondertekend.

ONWAARSCHIJNLIJK SNEL

De implementatie ging onmiddellijk van start. Intern werden twee projectteams samengesteld (één voor financiën, één voor de verkoop), bestaande uit ervaren medewerkers. Samen met The Vision Web concentreerden ze zich eerst op de blueprint; ze zetten alle “musts” en “nice-to-haves” op een rijtje. Daarna volgde de eigenlijke integratie van SAP. ‘Het werd geen one-to-one integratie, we vertaalden al onze processen netjes naar SAP’, zegt Offergeld. ‘Toch deden we niet aan re-engineering. Niet alleen omdat we weinig tijd hadden, maar vooral omdat het hoofdkantoor volop in een change managementproces zat. Als filiaal zouden wij hun nieuwe richtlijnen volgen, dus konden we beter wat afwachten.’

‘Bij het eerste contact met SAP en The Vision Web werden al onze vooroordelen van tafel geveegd. De consultants legden hun KMO-aanpak uit en haalden indrukwekkende referenties boven uit de KMO-wereld.’

Henri Offergeld, SAP projectleider bij CIBA Vision Benelux

Op 4 november 2002, nauwelijks vijf maanden na de start, ging CIBA Vision Benelux live met SAP Financials, SAP Controlling, SAP Sales & Distribution en SAP Material Management. Een puike prestatie die Offergeld deels toeschrijft aan de prima prestaties van The Vision Web: ‘De keuze van implementatie-partner is cruciaal voor het slagen van een implementatie. The Vision Web deed het prima. Zij begreep onze business en behoeften heel snel en kon die perfect omzetten naar SAP. Heel belangrijk daarbij was dat ze voor de right scaling zorgde: geen hoogdravende initiatieven, maar voorstellen op maat van ons bedrijf. Daarnaast toonde ze zich flexibel, enthousiast en dynamisch.’ Het nieuws van het succesvolle SAP project verspreidde zich als een lopend vuurtje naar andere vestigingen van CIBA Vision. ‘Onze beslissing om met SAP te werken, was eerst met scepsis onthaald in de andere vestigingen’, aldus Offergeld. ‘Niemand geloofde in een snelle, goede en toch betaalbare implementatie van SAP. Wij hebben het tegendeel bewezen. CIBA Vision overweegt nu om SAP wereldwijd te implementeren. Bij Novartis, ons moederbedrijf, is SAP al de standaard.’

PERFORMANT EN TRANSPARANT

‘CIBA Vision Benelux heeft met SAP het allerbeste systeem in huis gehaald. SAP is toptechnologie, volledig geïntegreerd en heel open, zodat er een perfecte communicatie is naar andere applicaties toe’, onderlijnt Offergeld. ‘Na de overstap is onze performantie - één van onze stokpaardjes - niet stabiel gebleven, maar flink gestegen. We hebben er onmiddellijk voor gezorgd dat SAP een gemeenschappelijke tool werd. Iedereen hier bij CIBA Vision Benelux werkt met SAP: Excel-sheets of Access-bestanden behoren voorgoed tot het verleden. Dankzij de goede SAP backbone zullen we trouwens ook onze bestaande webshop beter kunnen uitbouwen en onze efficiëntie verhogen.’

UITGERUST VOOR SUCCES

Een eerste succesvolle oplevering is voor CIBA Vision geen reden om tevreden achterover te leunen. Er wordt uitgekeken naar de integratie van SAP Business Warehouse om nog meer

'CIBA Vision Benelux heeft met SAP het allerbeste systeem in huis gehaald. SAP is toptechnologie, volledig geïntegreerd en heel open, zodat er een perfecte communicatie is naar andere applicaties toe.'

Henri Offergeld, SAP projectleider bij CIBA Vision Benelux

managementinformatie uit het systeem te halen. Daarnaast worden de CRM-mogelijkheden van de SAP Sales & Distribution component uitgewerkt. 'We blijven uiteraard ook inspanningen leveren om alle componenten optimaal te benutten', besluit Offergeld. 'Door de lancering van vernieuwende producten zoals Focus DAILIES (daglenzen), Focus NIGHT&DAY (30 dagen-en nachten-lenzen) en FRESHLOOK (cosmetische/kleurlenzen) staat CIBA Vision aan de top van de markt voor contactlenzen. Met SAP zijn we prima uitgerust om nog succesvoller te worden.'

In het kort

SAP Oplossing	mySAP Business Suite: SAP FI, SAP CO, SAP MM SAP SD
Hardware Platform	Compaq
Besturingssysteem	Windows 2000
Database	MS SQL Server 2000
Aantal gebruikers	43
Implementatietijd	5 maanden
Implementatiepartner	The Vision Web



THE BEST-RUN BUSINESSES RUN SAP



SAP Belgium N.V.
Terhulpesteenweg 166
B-1170 Brussel
T +32 (0)2 674 65 11
www.sap.com/belux