

CSL Behring AG setzt auf durchgängig elektronische Prozesse

«Unsere Kunden waren sehr daran interessiert, die E-Rechnung einzuführen»

Erfolgreiche Pharmaunternehmen zeichnen sich nicht nur durch innovative Produkte, sondern auch durch effiziente Geschäftsprozesse aus. Nach einer umfassenden Analyse ihrer Prozesse hat die CSL Behring AG, eine weltweit führende Herstellerin von Plasmaprotein-Therapeutika, ihre Bestell- und Rechnungsabwicklung automatisiert. Ein wesentlicher Baustein des so genannten «E-Business Projekts» war die Einführung der elektronischen Rechnung (E-Rechnung). Seit über einem Jahr versendet CSL Behring AG ihre Rechnungen über den E-Rechnungsanbieter SIX Paynet AG an ihre Kunden.

Nicht nur CSL Behring AG ist von den Vorzügen der E-Rechnung überzeugt, sondern auch die Kunden. Wir wollten von CSL Behring AG mehr über ihr «E-Business Projekt» sowie die erfolgreiche Einführung der E-Rechnung erfahren. Nachgefragt haben wir bei Cassandre Lehmann, Head of Customer Care bei CSL Behring AG, in Bern.

Frau Lehmann, der Name CSL Behring steht für qualitativ hochstehende Medikamente in der Immuntherapie. Die CSL Behring AG ist aber auch für ihre innova-

Cassandre Lehmann, Head of Customer Care, CSL Behring AG, Bern



tiven und effizienten Prozesse bekannt. Ein reibungsloser elektronischer Datenaustausch zwischen CSL Behring AG und den Kunden gehört hier hinzu. Können Sie uns erläutern, um was es beim «E-Business Projekt», welches Sie erfolgreich umgesetzt haben, genau ging?

CSL Behring AG setzt tatsächlich nicht nur in der Herstellung von Medikamenten innovative Technologien ein, sondern tut dies auch bei ihren Dienstleistungen. Wir legen sowohl in der Produktion als auch in der Administration grossen Wert auf sichere und effiziente Abläufe. Ziel unseres «E-Business Projekts» war es, den manuellen papierbasierten Prozess von der Produktbestellung bis zum Zahlungseingang durchgehend zu automatisieren. Sehr wichtig waren uns dabei die ganzheitliche Betrachtung des Prozesses und natürlich der Einbezug unserer Kunden. Durch die elektronische Verarbeitung von Kundenbestellungen, Auftragsbestätigungen, Lieferavis oder Rechnungen sollten Medienbrüche eliminiert, die Qualität der Daten erhöht sowie die Kosten gesenkt werden. Dies ist uns gelungen. Wir konnten die papierbasierten Schritte auf ein Minimum reduzieren und die Effizienz sowohl bei uns als auch bei den Kunden deutlich steigern.

Wie haben Ihre Kunden auf das «E-Business Projekt» reagiert?

Einzelne Kunden der CSL Behring AG waren bereits im E-Business tätig. Das bedeutet, dass sie sich mit Prozessen, die sich mittels Informations- und Kommunikationstechnologien auto-

matisieren lassen, bereits auskannten. Unser «E-Business Projekt» wurde sowohl von den Kunden, die bereits E-Business-Erfahrung hatten, als auch von denjenigen, die in diesem Bereich noch nicht tätig waren, begrüsst. Besonders geschätzt haben die Kunden, dass wir den Prozess ganzheitlich betrachtet und eine End-to-End-Prozessintegration vollzogen haben. Auch die Sicherheit und Einfachheit der Prozesse haben unsere Kunden überzeugt. Nicht überraschend ist daher, dass immer mehr Kunden sich für diese Lösung entscheiden und wir laufend neue Kunden an unser System anbinden können.

Die E-Rechnung ist ein wichtiger Baustein Ihres «E-Business Projekts». Welche Reaktionen haben Sie von Ihren Kunden zur E-Rechnung erhalten?

Unsere Kunden sind sich der Vorzüge der E-Rechnung bewusst. Daher waren die Reaktionen auf die Einführung der E-Rechnung sehr positiv. Die Spitäler gewinnen durch den Wegfall der Papierrechnungen beispielsweise wertvolle Zeit für andere Tätigkeiten. Den Trend zur E-Rechnung sehen wir aber nicht nur bei den Spitalapotheken, sondern, wenn auch ein wenig verzögert, bei den Apotheken und Arztpraxen. CSL Behring AG leistet sehr gerne ihren Beitrag, diesen Trend weiter zu verstärken und der E-Rechnung bei allen Kunden zum Durchbruch zu verhelfen.

Sie liefern mir gleich das Stichwort zur nächsten Frage. Wie fördert denn CSL Behring AG konkret die E-Rechnung bei den Kunden?



Wir nutzen verschiedene Kommunikationskanäle, um auf die E-Rechnung aufmerksam zu machen. Einerseits informiert unser Aussendienst die Kunden im persönlichen Gespräch über die Vorteile der E-Rechnung, andererseits versendet unsere Marketing- und Kommunikationsabteilung Mailings an Kunden und publiziert Beiträge auf der Website. Wir haben auch schon mit Vermerken zur E-Rechnung, die auf die Papierrechnungen aufgedruckt wurden, Kunden gewonnen.

Wie gross ist der Anteil der Rechnungen, die CSL Behring AG heute elektronisch verschickt?

Die ersten E-Rechnungen haben wir im Februar 2014 verschickt. Aktuell versenden wir bereits 20% der Rechnungen über unseren Partner SIX Paynet AG elektronisch an die Kunden.

Gibt es Kunden, die aufgrund von technischen Hindernissen noch Mühe haben, E-Rechnungen entgegenzunehmen? Wenn ja, was sind die Gründe dafür?

Unsere Kunden, die über ein eigenes ERP-System verfügen, hatten keine nennenswerten Schwierigkeiten bei der Umsetzung der Schnittstelle. Bevor die E-Rechnung eingeführt wird, wird in der Regel getestet, ob Abläufe angepasst oder neu definiert werden müssen.

Die Umsetzung der Schnittstelle erfolgt in einem Team bestehend aus Projektleitern von CSL Behring AG, dem Kunden sowie unserem Partner SIX Paynet AG. Aufgrund des professionellen

Projekt Managements verliefen die Integrationen bis jetzt immer sehr gut.

Auch die Kunden im KMU-Segment, die kein ERP-System haben, können von uns E-Rechnungen mittels ihres E-Bankings empfangen. SIX Paynet AG bietet mit dem «E-Rechnung Business Paket» die geeignete Lösung dazu.

Welche Unterstützung erhalten Sie von SIX Paynet AG bei der Umsetzung der Projekte?

SIX Paynet AG begleitet und unterstützt uns sehr eng bei der technischen Umsetzung sowie bei der Integration unserer Kunden. Über das Netzwerk von SIX Paynet AG haben wir Zugang zu den bereits angeschlossenen Kunden. Dies erlaubt uns, die Integration rasch und unkompliziert in Angriff zu nehmen und umzusetzen.

SIX Paynet AG unterstützt uns aber nicht nur bei der Kundenanbindung, sondern auch im Marketing-Bereich. So erscheinen wir zum Beispiel auf der Website von SIX Paynet AG und in Publikationen als Partner und werden in Verkaufsgesprächen von SIX Paynet AG als angeschlossener Partner gefördert.

Hilft Ihnen die E-Rechnung, sich als innovatives und modernes Unternehmen bei Ihren Kunden zu positionieren?

Auf jeden Fall. Aufgrund des «E-Business Projekts» und der E-Rechnung werden wir von unseren Kunden als ein sehr fortschrittliches und innovatives Unternehmen wahrgenommen. Es gibt nicht viele Lieferanten in der Pharma-

CSL Behring in Kürze

CSL Behring ist ein weltweit führendes Unternehmen im Bereich der Plasmaprotein-Biotherapeutika. Im engagierten Einsatz für die Verbesserung der Lebensqualität von Menschen mit seltenen und schweren Krankheiten, fertigt und vermarktet das Unternehmen weltweit eine Reihe sicherer und wirksamer plasmabasierter und rekombinanter Medikamente. CSL Behring bietet Produkte in Indikationsgebieten wie Gerinnungsstörungen, Immundefekte, Wundheilung und Intensivmedizin. Am Sitz der CSL Behring AG in Bern arbeiten über 1300 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die mit grossem Know-how und Engagement qualitativ hoch stehende und den neuesten Sicherheitsstandards entsprechende Medikamente aus humanem Plasma entwickeln, herstellen und vertreiben – weltweit.

Durch die Verbindung von Qualität, Innovation und neuester Technologie hat sich CSL Behring AG zu einem weltweit führenden Unternehmen im Bereich der Immuntherapien entwickelt und ist das «Center of Excellence» für Immunglobuline der CSL Behring Gruppe.

Weitere Informationen

CSL Behring AG
Wankdorfstrasse 10
3000 Bern 22
www.cslbehring.ch

branche, die ihren gesamten Bestell- und Rechnungsprozess elektronisch abwickeln.

Gewähren Sie uns zum Schluss noch einen Ausblick? Welche Schritte digitalisiert CSL Behring AG als nächste?

Obwohl wir den Bestell- und Rechnungsprozess im Rahmen des «E-Business Projekts» digitalisiert haben, erfolgt die Abwicklung leider noch nicht ausschliesslich elektronisch. Wir erhalten immer noch Kundenbestellungen per Fax. Diese werden als E-Mail mit PDF-Anhang an unseren Kundenservice weitergeleitet und dort manuell erfasst. CSL Behring AG hat sich zum Ziel gesetzt, die manuelle Auftragserfassung als Nächstes zu automatisieren. Wir sind bestrebt, die Prozesse und die Kommunikationstechnologien mit unseren Kunden und Partnern gemeinsam laufend zu optimieren.

Über SIX Paynet AG

Dank der elektronischen Rechnung von SIX Paynet AG haben bereits zahlreiche Firmen in

der Schweiz ihre Rechnungsprozesse optimiert. Professionelles Projektmanagement, umfassendes Know-how und ein grosses Netzwerk sind nur einige der Qualitäten, die SIX Paynet AG auszeichnen.

Gehören kostengünstige Rechnungsprozesse zu Ihren Hauptanliegen? Suchen Sie einen kompetenten, bestens vernetzten und zuverlässigen Partner, um wie viele andere Schweizer Unternehmen von den Vorteilen der elektronischen Rechnung zu profitieren? Dann wenden Sie sich an SIX Paynet AG.

Weitere Informationen

SIX Paynet AG
Hardturmstrasse 201
Postfach
8021 Zürich
www.six-paynet.com

Interview: Dr. Hans Balmer



HINT Service Desk – die IT in guten Händen.

Wir kümmern uns um jeden Ihrer IT-Notfälle.

Damit Sie sich auf das Wesentliche konzentrieren können.

www.hintag.ch

HINTAG

Health Information Technologies AG