

# Servier Suisse digitalisiert den Großteil der eingehenden Bestellkommunikation mit Großhändlern und den EDI-Services von Descartes STEPcom



Servier Suisse, eine Tochtergesellschaft des unabhängigen Pharmaunternehmens Servier, hat die B2B-Messaging-Lösung von Descartes STEPcom eingeführt, um die Bestellungen seiner strategisch wichtigsten Kunden aus dem Gesundheitsbereich in der Schweiz effizient zu bearbeiten. Durch den vollautomatisierten Austausch von Geschäftsdokumenten spart Servier Suisse interne Ressourcen und bietet den Kunden eine fehlerfreie Auftragsabwicklung.

“Bereits kurz nach Projektstart zeichnete sich ein positiver ROI für uns ab. Bereits während der Implementierung konnten wir die Vorteile im Sinne der Zeitersparnis und der effizienteren und fehlerfreien Datenverarbeitung erkennen.”

**-Dieter Hofrichter,**  
IT Manager Switzerland & Austria bei Servier Suisse

## Allgemein

Servier (Suisse) S.A.  
Pharmazeutisches Unternehmen

## Descartes Lösung

Stepcom EDI B2B Messaging  
& EDI Service Center

## Über den Kunden

Servier ist ein globaler unabhängiger Pharmakonzern mit internationaler Präsenz in mehr als 150 Ländern. Das Unternehmen ist führend in der Kardiologie und ein innovativer Player in der Onkologie, weltweit und in der Schweiz.

## Schneller Überblick

### Herausforderung

Manuelle Bearbeitung der eingehenden Bestellungen seitens Grosshändler

### Lösung

Großhändlerbestellungen über EDI automatisieren

### Ergebnisse

- Verbesserter Kundenservice
- Keine Fehler mehr in der Bestellverarbeitung
- Mehr Kontrolle

## Herausforderung: Optimierung des Auftragseingangs und Minimierung von Fehlern durch den strategischen Einsatz von EDI

Ein vorbildlicher Kundenservice für seine Grossisten ist ein wichtiges Ziel von Servier Suisse. Bis vor kurzem wurde der Auftragseingangsprozess komplett manuell abgewickelt, was potenziell fehleranfällig ist. Strategisches Ziel von Servier Suisse war es, die Effizienz des Großhandelsbestellprozesses deutlich zu steigern und Medienbrüche innerhalb des Informationsflusses zu vermeiden.

Servier Suisse suchte nach einer EDI-Lösung, mit der die Systeme der Großhändler direkt mit dem firmeneigenen ERP kommunizieren können, ohne sich um unterschiedliche Bestellformate oder Kommunikationsprotokolle kümmern zu müssen. Durch die Zusammenarbeit mit einem EDI-Servicepartner wollte Servier Suisse sicherstellen, dass aktuelle und zukünftige Geschäftspartner schnell und ohne großen Aufwand angebunden werden können.

## Lösung: EDI B2B Messaging & EDI Service Center

Descartes STEPcom B2B Messaging bot eine kostengünstige EDI-Lösung für die Abwicklung eingehender Bestellungen der Pharma- und Healthcare-Großhändler von Servier Suisse über das EDI Service Center. Die verschiedenen Aufträge werden über eine einzige Schnittstelle zum Descartes Global Logistics Network™ (Descartes GLN™) an Servier Suisse übermittelt.

Die Anzahl der unterschiedlichen Bestellformate der verschiedenen Grossisten ist in der Schweiz hoch. Die Descartes STEPcom-Lösung ist in der Lage, diese verschiedenen eingehenden Nachrichten zu empfangen und sie alle in ein einheitliches Nachrichtenformat zu konvertieren, welches Servier Suisse in seinem ERP-System verarbeiten kann. Während des Projekts migrierte Servier Suisse auf ein neues ERP-System, was eine Aktualisierung der vorhandenen Mappings erforderlich machte. Da die Descartes STEPcom-Lösung flexibel genug ist, um mit jedem ERP-System zu arbeiten, führte der Übergang zu keinen Unterbrechungen im Projekt.

Innerhalb der Descartes STEPcom-Lösung von hat Servier Suisse auch Zugriff auf STEPview, ein Nachrichtenkontrollsystem, das es dem Unternehmen ermöglicht, alle eingehenden Daten transparent zu überprüfen und zu überwachen, was eine vollständige Kontrolle und Transparenz über den Auftragsfluss bietet.

Die skalierbare EDI-Lösung von Descartes, gepaart mit umfassender Erfahrung im Onboarding und der Aktivierung von Handelspartnern, ermöglicht es Kunden, schnell von einer verbesserten Betriebsleistung, reduzierten Kosten und größerer Agilität zu profitieren, um ihre Kunden besser zufrieden zu stellen. Es bietet Servier Suisse die Möglichkeit, die EDI-Kommunikation im Zuge des weiteren Unternehmenswachstums einfach auf weitere Nachrichten oder zusätzliche Geschäftspartner auszudehnen.

## Ergebnisse



### Verbesserter Kundenservice:

Erkenntnisse und zusätzliche Daten aus der Automatisierung des Bestellprozesses ermöglichen Servier Suisse, schneller auf Anfragen zu reagieren und den Kundenservice insgesamt zu verbessern.



### Keine Fehler mehr in der Bestellverarbeitung:

Bestellungen werden nicht mehr manuell per E-Mail bearbeitet. Stattdessen werden Informationen jetzt automatisch in das System eingegeben, sind genauer und viel schneller verfügbar, was zu einer Zeitersparnis führt.



### Mehr Kontrolle:

Bestellungen werden sofort im System angezeigt und sind für Folgeaktionen bereit. Die Sichtbarkeit wurde verbessert, da die Daten jetzt strukturierter und mit mehr Details verfügbar sind.