

Fallstudie: St. Jude Medical



Beschreibung des Unternehmens

St. Jude Medical (SJM) wurde 1976 gegründet. Sie entwickelten, fertigten und vertrieben zunächst mechanische Herzklappen. Heute bietet SJM für mehrere kardiologische Bereiche eine vollständige Produktpalette und sind in folgende Divisionen gegliedert:

- Cardiac Rhythm Management
- Atrial Fibrillation
- Cardiovascular
- Neuromodulation



Das Unternehmen liefert fortschrittliche und umfassende Lösungen für die Behandlung von Herzrhythmusstörungen, Herzklappenerkrankungen, koronaren Herzkrankheiten, Herzinsuffizienz, weiteren Krankheiten des Herz-Kreislauf-Systems, chronischen Schmerzen und neurologischen Beschwerden.

SJM hat mit Know-How und Erfahrung ein weit reichendes Produkt-Portfolio zusammengestellt, das sich in fünf verschiedene Geschäftsbereiche aufteilt: neben Schrittmachern und implantierbaren Kardioverter-Defibrillatoren (ICDs) bieten sie ein Komplettsystem zum Management von Gefäßzugängen – von hoch entwickelten Schleusen bis zu arteriellen Verschlussystemen an. Mit dem Sortiment für den Herzklappenersatz sowie die Herzklappenrekonstruktion stellt SJM der Chirurgie vielseitige Möglichkeiten zur Verfügung. Die Systeme EpicorTM und EnSiteTM bedeuten neue Chancen für die Diagnose und die Behandlung komplexer Rhythmusstörungen. Durch die Produkte für die Neurologie, hat das Unternehmen die Möglichkeit Patienten die z.B. unter chronischen Schmerzen leiden, adäquat zu behandeln.

Die Aufgabe von SJM ist auch nach vielen erfolgreichen Jahren gleich geblieben: Sie sind der Entwicklung fortschrittlicher, kosteneffektiver Medizintechnologien verpflichtet, die Menschenleben rettet und die Lebensqualität der Patienten entscheidend verbessert. Weltweit investieren wir in Forschung, Produktion und Kundendienst – angetrieben von unserem Anspruch auf höchste Qualität. Weltweit sind mehr als 10.000 Menschen für St. Jude Medical tätig. Das Unternehmen ist dabei in mehr als 130 Ländern ansässig und verfügt insgesamt über 20 verschiedene Entwicklungs- und Produktionsstätten.

In Deutschland wird St. Jude Medical derzeit von über 150 Mitarbeitern vertreten. Mit Eschborn befindet sich der zentral gelegene Standort direkt bei Frankfurt am Main.

Fallstudie: St. Jude Medical



Anforderungen des Unternehmens

Der Vertrieb der Produkte des Unternehmens umfasst in Deutschland ein Netz von 150 Außendienstmitarbeitern. Da es zu kostenintensiv wäre, alle Außendienstmitarbeiter mit Displaysystemen für die tägliche Präsentation auszustatten, entschied sich St. Jude Medical für eine zentrale Lösung am Standort Eschborn bei Frankfurt. Die vorhandenen Displaysysteme sowie die knapp 100 verschiedenen Broschüren und Werbegeschenke wurden dort von den Mitarbeitern der Marketingabteilung je nach Bedarf des Außendienstmitarbeiters zusammengestellt, gepackt und verschickt. Nach erfolgreicher Präsentation wurden die Systeme dann wieder an die Zentrale zurückgesandt.

Im Ergebnis nahm dieser Prozess soviel Zeit in Anspruch, dass sehr große zeitliche Kapazitäten der Marketingmitarbeiter hierin gebunden wurden, und diese sich nicht in vollem Umfang Ihren Kernaufgaben widmen konnten. Hierzu kam weitergehend, dass die Lagerkapazitäten nichtmehr ausreichend waren, sowie dass die Mitarbeiterzahl als auch die Anzahl zusätzlicher Veranstaltungen deutlich angestiegen war. Aus diesen Gründen entschied sich St. Jude Medical diese Aufgaben an einen externen Dienstleister zu übergeben.



Dabei formulierte St. Jude Medical nachfolgende Anforderungen:

- **Zentrale Lagerhaltung**
- **Versand, Rückholung, Kontrolle und Reinigung der Displaysysteme**
- **Reduktion der Bestellkomplexität an Displaysystemen und Werbemedien**
- **Picking der Broschüren und Werbegeschenke gemäß individueller Bestellungen**
- **Versicherung der Displaysysteme**

Fallstudie: St. Jude Medical



Arbeitskonzept

Um die Marketingabteilung mit der Koordination der Displaysysteme zu entlasten, schrieb St. Jude Medical in einem ersten Ansatz die dezentrale Verwaltung der Displaysysteme aus. Unter einem von vielen angeschriebenen Unternehmen wurde die WWM Gruppe zur Präsentation der mobilen Präsentationssysteme der WWM Mobile Presentation eingeladen. Der Kundenberater von WWM erkannte jedoch schon im ersten Briefing, dass der Lösungsansatz nicht in einer ausschließlichen Verlagerungen der Präsentationssysteme zu suchen war, sondern vielmehr eine integrierte Marketing Lösung benötigt wurde. Der Kundenberater erarbeitete daher gemeinsam mit den Bereichen WWM Mobile Präsentation und WWM Services eine integrierte Lösung in fünf Modulen:

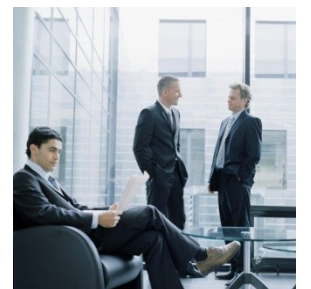
Zentrale Lagerhaltung

Das Konzept der WWM Gruppe zur Behebung der vorliegenden Problematik sah eine Einlagerung der bestehenden Präsentationssysteme sowie aller Broschüren und Werbegeschenke im Logistikcenter der WWM Services vor. Dies erlaubte eine zuverlässige und unverzügliche Abwicklung der Versendungen an die Mitarbeiter. Darüber hinaus ermöglichte diese Vorgehensweise eine präzise Erfassung des Bestands an Werbegeschenken und Broschüren sowie eine Abbildung der bestehenden Produkte im myWWM-Portal.



Versand, Rückholung, Kontrolle und Reinigung der Displaysysteme

Als ein weiterer wesentlicher Bestandteil des Lösungsansatzes wurde ein umfangreicher Versand- und Abholservice der Systeme konzipiert. Darunter fallen der rechtzeitige und zuverlässige Versand aller Displaysysteme zu den bundesweiten Präsentationen sowie die Abholung dieser, im Anschluss an die Präsentation. So bald die Displaysysteme bei WWM eintreffen, werden diese von unserem geschulten Personal gereinigt und auf mögliche Schäden kontrolliert. Auf diese Weise werden alle Schäden zeitnah und fachgerecht behoben. Grafikdefekte können durch die hausinterne Großformatdigitaldruckerei schnellstmöglich und im Rahmen der Einsatzversicherung behoben werden.

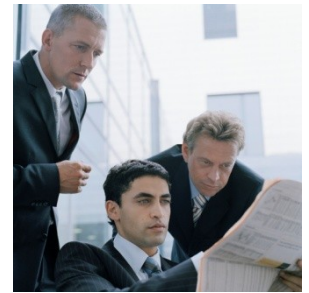


Fallstudie: St. Jude Medical



Reduktion der Bestellkomplexität an Displaysystemen und Werbemedien

Im Rahmen der myWWM Softwaretechnologie wurde ein Onlineportal vorgeschlagen, in dem die Bestellungen für Displaysysteme, Werbemittel und Broschüren über das Internet jederzeit und von überall eingebucht werden können. Alle Displaysysteme, Werbegeschenke sowie Broschüren, die im WWM Logistikcenter eingelagert werden, sind bebildert mit einer ausführlichen Beschreibung im mywwm-Portal zu finden. Folglich können sich die Mitarbeiter bei ihren Bestellungen an den Abbildungen orientieren.



Picking der Broschüren und Werbegeschenke gemäß individueller Bestellungen

Alle ins Logistiksystem übernommenen Broschüren und Werbegeschenke werden im mywwm-Portal mit einer präzisen Produktbeschreibung sowie einer grafischen Abbildung hinterlegt, so dass jegliche Verwechslungen bei der Bestellung der Werbemedien ausgeschlossen werden können. Zusätzlich werden alle Medien - sowohl die Broschüren als auch die Werbegeschenke - mit einer eigenen Seriennummer versehen, die eine eindeutige Identifikation des Medienproduktes sicherstellt. Diese Materialien werden dann für jede Bestellung individuell zusammengestellt und gepackt.



Versicherung der Displaysysteme

Im Falle eines Schadensfalls bietet die WWM eine umfangreiche Versicherung für alle von WWM bezogenen Systeme und Grafiken. Die Versicherung beinhaltet die unverzügliche und kostenlose Behebung und Reparatur beschädigter Systeme, Grafiken und aller Promotionsmaterialien.



Fallstudie: St. Jude Medical



Gründe für die Zusammenarbeit

Im Rahmen einer umfangreichen Besprechung, des von der WWM Gruppe konzipierten Lösungsansatzes, mit der Marketingabteilung, wählte St. Jude Medical den Lösungsvorschlag der WWM Gruppe. St. Jude Medical entschied sich insbesondere dafür aufgrund der Zusammenführung der Präsentationssysteme und Werbegeschenke unter einer einheitlichen webbasierten Portallösung.

Die Vorteile liegen auf der Hand:

- Der **komplette Bestand** an Werbegeschenken, Broschüren und Displaysystemen konnte innerhalb von zwei Wochen von der WWM Services in das eigene Logistikcenter überführt werden. Alle Artikel wurden in dieser Zeit fotografiert und bebildert in die Portallösung aufgenommen.
- Alle **Bestellungen** der Mitarbeiter werden von der WWM Services entgegengenommen und versendet. Vom Einsatz zurückkehrende Systeme werden umgehend kontrolliert, gereinigt und gegebenenfalls im Rahmen der Einsatzversicherung repariert.
- Die **myWWM Portallösung** entlastet den Bereich Marketing vollkommen von Bestellannahmen, Artikelverwaltung und dem Versand. Die eingegangenen Bestellungen werden aus dem Portal unmittelbar zu der WWM Services weitergeleitet, welcher dann die Versendung von Werbemittel, Broschüren und Displaysystemen vornimmt. Selbstverständlich kann der Bereich Marketing auf umfangreiche Reporting Tools bei der WWM Services zur Analyse der Bestellungen zurückgreifen.
- Die Mitarbeiter der **WWM Services** legen für jedes im Portal abgebildete Werbemedien eine eigene Seriennummer fest. Im Rahmen dieser Maßnahme konnten alle Verwechslungen der im Portal abgebildeten Werbemedien sowie Informationsbroschüren ausgeschlossen werden. Die Bestellungen für Werbegeschenke werden gemäß Bestellung (Eindeutige Artikelnummer und Bild) zusammengestellt (Picking) und versendet.
- Das **umfangreiche Versicherungspaket** der WWM Gruppe umfasst über Transportunfälle, Brand und Diebstahl bis hin zur Grafikbeschädigung jeglicher Art alle erforderlichen Maßnahmen die zur Behebung dieser Schäden notwendig sind. Displayreparaturen können aufgrund der hausinternen Digitaldruckerei zeitnah durchgeführt werden und somit alle laufenden Anforderungen sicherstellt.

Fallstudie: St. Jude Medical

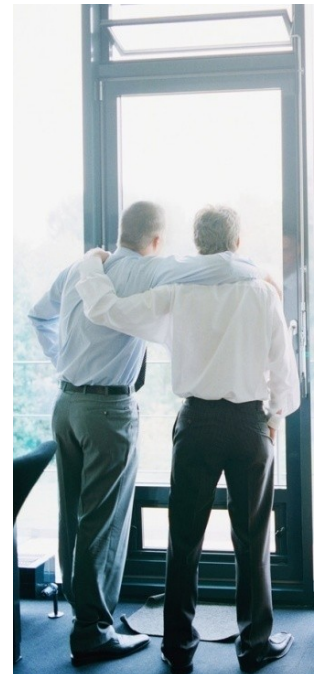


Nicht zuletzt war auch das Vertriebs- und Beratungskonzept von der WWM Gruppe kompetent und überzeugend. Obwohl für den genannten Lösungsansatz eine Vielzahl von Produkten und Dienstleistungen kombiniert werden müssen, hat der Kunde lediglich einen regionalen Ansprechpartner. Dieser steht dem Kunden jederzeit als persönlicher Ansprechpartner zur Seite und nimmt sich allen Anforderungen sowie Fragen des Kunden an. Darüber hinaus verfügt die WWM Gruppe über mehr als 30 Jahre Erfahrung auf dem Gebiet Messe- und Präsentationssystemverwaltung. So können effektive und auf die Anforderungen des Kunden zugeschnittene Lösungskonzepte von der WWM Gruppe erstellt und umgesetzt werden.

Zusammenarbeit

Zu Beginn der Zusammenarbeit zwischen St. Jude und der WWM wurden die Bestellungen wie bisher aufgenommen und Wünsche hinsichtlich außerordentlicher Anliefer- und Abholzeiten ohne frage akzeptiert. Da diese individuellen Anliefer- und Abholzeiten aber mit Mehrkosten durch Paketdienste verbunden waren und auch nicht die gleiche Zuverlässigkeit, wie Standartzeiten, boten, entschied man sich in einem ersten Optimierungsgespräch mit der WWM Services – dem Logistikunternehmen der WWM Gruppe – für die üblichen Standardanliefer- und Standardabholzeiten.

Die daraus resultierende höhere Liefergenauigkeit und –zuverlässigkeit konnte die Mitarbeiter überzeugen, weitestgehend von den individuellen Lieferzeiten abzusehen. Des Weiteren konnten die Versandkosten erheblich reduziert werden. Das Konzept erwies sich als äußerst zuverlässig und konstruktiv, sodass eine nahezu 100-ige Einhaltung aller Liefertermine gewährleistet werden konnte.



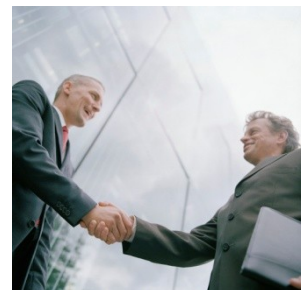
Fallstudie: St. Jude Medical



Das kinderleichte Bestellverfahren an erforderlichen Präsentationsmaterialien im mywwm-Portal sowie der zuverlässige Lieferservice der WWM Gruppe konnte die Prozessfähigkeit, im Bezug auf die Zusammenarbeit mit den Mitarbeitern weiter steigern und zur Zufriedenheit aller Beteiligten führen.

Ergebnis der Zusammenarbeit

Das realisierte Konzept ermöglichte es St. Jude Medical und insbesondere der Marketingabteilung die gesamte Versandkoordination auf das mywwm-Portal und den Bereich Services der WWM Gruppe auszulagern. Im Ergebnis wurde der Bereich Marketing von zeitraubenden sowie fachfremden Aufgaben entlastet und konnte sich stärker auf seine Kernaufgaben konzentrieren. Im Rahmen eines vollständigen Business Process Outsourcings (BPO) konnten alle Prozesse im Zusammenhang mit den Werbemitteln, Broschüren und Präsentationssystemen an die WWM Gruppe übergeben werden. Dadurch wurde die Zuverlässigkeit der termingerechten Bestellungen erhöht und Kapazitäten für Kernaufgaben im Bereich Marketing geschaffen.



Fallstudie: St. Jude Medical



Vorstellung der WWM Gruppe

Die WWM Gruppe ist der führende Anbieter für integrierte Marketing Lösungen. Dabei vernetzt die Gruppe Produkte und Dienstleistungen aus folgenden Bereichen:

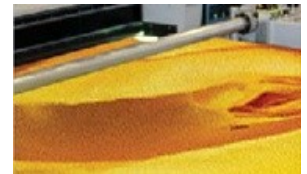
WWM MobilePresentation entwickelt und produziert mobile Präsentationssysteme.



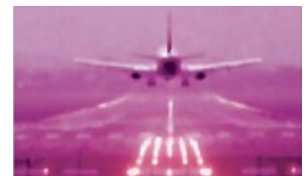
WWM CorporateArchitecture entwickelt im Projektgeschäft Messestände und Displaylösungen für den Innen- und Außenbereich.



WWM DigitalPrinting verfügt als Großformat-Digitaldruckerei über alle modernen Digitaldruckverfahren. Hier werden in bis zu drei Schichten Platten-, Rollen- und Textildruckmaschinen betrieben.



WWM Services entwickelt und betreibt Portal- und Logistiklösungen zum vollständigen Business Process Outsourcing im Bereich Marketing.



Die Verschmelzung der vier Kompetenzzentren zu einer Lösung sowie das breite Angebot an Dienstleistungen und Services macht die WWM Gruppe so einzigartig. Von vier Standorten in Deutschland und drei ausländischen Niederlassungen bedient die WWM Gruppe heutzutage ihre Kunden weltweit. Firmen wie Thyssen Krupp, Toyota, Deutsche Telekom, Jaguar, Novartis und viele andere verlassen sich auf die umfangreiche Unterstützung des WWM-Teams und greifen immer wieder darauf zurück. Lösungsorientierung, Geschwindigkeit und Kundenzufriedenheit bestimmen die täglichen Bemühungen der WWM Gruppe.