



GlaxoSmithKline setzt auf PowerCenter zur Bewirtschaftung seines Data Warehouse und zum Datenaustausch zwischen zwei Altsystemen

Effiziente Vertriebssteuerung mit Informatica

HERAUSFORDERUNG

Ursprüngliches Ziel war der Aufbau eines Data Warehouse Systems auf Basis SAP BW, das der Dynamik und Komplexität der Pharmaindustrie gerecht wird und großteils Non-R / 3 Daten zusammenführt.

Benefit

Das vom PowerCenter belieferte Data Warehouse ist strategisch in der IT-Infrastruktur positioniert und verschafft allen relevanten GSK-Stellen jetzt eine fundierte Basis für alltägliche wie auch weitreichende Vertriebsentscheidungen. Darüberhinaus findet PowerCenter stetig wachsenden Gebrauch in anderweitigen Aufgaben der IT-Integration.

Informatica-Lösung

- PowerCenter
- PowerCenter Connects

Industriezweig

- Pharmazeutische Industrie

„Bereits am Anfang hatten wir durch PowerCenter einen um etwa 30% geringeren Aufwand in der Entwicklung. Das Produkt amortisiert sich aber vor allem über den langen Zeitraum, weil im Alltagsgeschäft die fortlaufende Wartung und Anpassung von Anwendungen an Veränderungen erheblich vereinfacht ist und weil die Zuverlässigkeit extrem hoch ist.“

– Detlef Huß, Systemanalytiker, GlaxoSmithKline Deutschland

Beim Zusammenschluss zweier Großunternehmen stellt der gesamte Komplex der IT-Infrastruktur eine besondere Herausforderung dar: Anwendungen überschneiden sich, es existieren unterschiedliche Verfahren der Datenhaltung, Inkompatibilitäten treten auf und einzelne Lösungen entsprechen einfach nicht mehr den Ansprüchen des neuen Unternehmens. Vor dieser Situation stand auch der Pharmakonzern GlaxoSmithKline, der Anfang 2001 aus den beiden Unternehmen GlaxoWellcome und SmithKlineBeecham hervorgegangen ist. Um die neue Organisation binnen kürzester Zeit zu einer schlagkräftigen Einheit zusammenschweißen, kamen daher auch bei der deutschen Tochter GlaxoSmithKline GmbH & Co. alle IT-Komponenten – ob Hard- oder Software – auf den Prüfstand. Bei der Neustrukturierung konnte durch die Einführung von Informatica PowerCenter eine extrem leistungsfähige Bewirtschaftung des neu eingeführten Data Warehouse auf Basis des SAP Business Information Warehouse (kurz BW) erreicht werden. Mit der neuen Data Warehouse-Lösung spart GlaxoSmithKline jährlich rund 1,5 Millionen Euro und kann anfallende Aufgaben in 75 Prozent der Zeit erledigen. Zudem hat die Integrationslösung die IT-Abwicklung der Fusion erheblich erleichtert, indem sie einen vorübergehenden Einsatz bestehender Altsysteme ermöglichte, die erst jetzt – rund vier Jahre nach dem Zusammenschluss - vor der Ablösung stehen.

Marktzahlen für den Vertrieb

Im Zuge der Fusion wurden sehr pragmatisch Hauptanwendungsfelder definiert – als einheitliche, neue Firma benötigte die Pharmasparte von GlaxoSmithKline vor allem ein ERP-, ein CRM-, ein Call Center- und ein Data Warehouse-System. Bei einer eingehenden Bestandsaufnahme wurde evaluiert, welche Lösungen vorhanden waren. Schnell entschieden sich die Verantwortlichen beim Thema ERP

für SAP R/3, weil das System nach ihrer Ansicht allen Alternativen überlegen war und zudem eine gute Zukunftsperspektive besaß. Im Bereich CRM fiel die Entscheidung für das System von GlaxoWellcome und im Call Center-Bereich für die vorherige SmithKlineBeecham-Lösung. Beim Thema Data Warehouse jedoch musste man sich neu orientieren. Zwar existierten in beiden Ausgangsfirmen bereits kleinere Data Warehouse-Lösungen, diese konnten jedoch den neuen Anforderungen nicht gerecht werden. Die Einführung eines neuen Data Warehouse hatte höchste Priorität. „In beiden Firmen war die technische Ausgangslage in diesem Bereich schwach. Daher war absehbar, dass für die fusionierte Firma die jeweils vorhandenen Lösungen nicht funktionieren würden“, erinnert sich Detlef Huß, zuständiger Systemanalytiker bei GlaxoSmithKline Deutschland. „Die anderen beiden Systeme – CRM und Call Center – waren aus technischen Gründen für eine Übergangszeit funktionsfähig, aber ohne langfristige Perspektive.“

Speziell für Pharmaunternehmen sind Data Warehouses eminent wichtig, da man dort ohne geeignete Analysemöglichkeiten in der Vertriebssteuerung nahezu blind ist. Dies hängt damit zusammen, dass das Geschäft mit verschreibungspflichtigen Präparaten in Deutschland und in Europa flächendeckend anonymisiert ist. Weltweit müssen Pharmakonzerne damit zu-recht kommen, dass sie quasi keinen Kontakt zu den Patienten haben, die ihre Produkte anwenden. In Europa ist jedoch zusätzlich auch die Arztebene verschlossen. Unternehmen wie GlaxoSmithKline erhalten also lediglich Informationen in anonymisierter Form über Marktforschungsunternehmen. Diese Daten machen rund 60 Prozent des gesamten Datenaufkommens aus. Zum absolut überwiegenden Teil sollte das neue System deshalb in der Lage sein, die ca. 1.200 Außendienstmitarbeiter in Deutschland bei ihrer Arbeit zu unterstützen. Diese als „Information Consumer“ bezeichneten Anwender aus dem Vertrieb von GlaxoSmithKline benötigen schnell, einfach und regelmäßig aktuelle Informationen aus dem System. Nur durch eine exakte Analyse aller verfügbaren Marktzahlen kann der Vertrieb effektiv arbeiten und seine Aktivitäten steuern.

Umsetzung komplett ohne Handcoding

Obwohl mit rund 85 Prozent der Löwenanteil der Daten, die in dem Data Warehouse zusammengeführt werden, nicht aus dem SAP R/3-System stammt, sondern aus Fremdsystemen, entschied sich das Team für SAP BW als Data Warehouse-Lösung. Einerseits aufgrund der technischen Überlegenheit, zum anderen, weil die Synergieeffekte durch die R/3-Landschaft trotz alledem überzeugten. Die Daten der externen Marktforschungsunternehmen werden als ASCII-Dateien angeliefert und müssen in das SAP BW eingeladen werden. SAP BW hat dazu zwar eine Schnittstelle, aber die begrenzte ETL-Funktionalität (Extract – Transform – Load) könnte nur durch aufwändige ABAP-Programmierung (die Programmiersprache für alle SAP-Produkte) angepasst oder erweitert werden. Bei dieser Konstellation war daher klar, dass für die Datenbewirtschaftung des Data Warehouse mit Nicht-SAP-Daten ein zusätzliches ETL-Werkzeug benötigt würde. Auf der Suche nach einer ETL-Lösung, die alle Daten für das Data Warehouse aufbereitet, kamen verschiedene Anbieter ins Spiel. Informatica konnte das Team überzeugen. „Die Präsentation war faszinierend, weil es sich nicht um einen Vortrag handelte, sondern um eine Live-Demonstration. Wir haben im Anschluss eine Probestellung gemacht und

mehrere Aufgaben gestellt, die alle binnen kurzer Zeit erfüllt wurden. Diesen Grad an Verlässlichkeit und Professionalität kannte ich ansonsten nur von SAP und Hewlett Packard.“

Dank PowerCenter konnte das gesamte Projekt „ABAP-frei“ implementiert werden, also ohne jedes Handcoding. Sämtliche Vorbearbeitungen erfolgen heute in PowerCenter – dabei durchläuft der Datenstrom eine aufwändige Transformation, bevor die einzelnen Daten strukturiert an das Data Warehouse übergeben werden. Die Extraktion, Transformation und Übergabe der Daten in das Data Warehouse geschehen mit Hilfe von PowerCenter im Rahmen von SAP-BW-Prozessketten (Batch-Läufen). Im SAP BW erfolgt dann nur noch die OLAP-Vorhaltung, die Engine selbst übernimmt keinerlei Bearbeitungsschritte mehr. Bei der Implementierung von PowerCenter griff GlaxoSmithKline auf die Professional Services von Informatica zurück und war mit den Beratern mehr als zufrieden. „Informaticas Professional Services machen ihrem Namen alle Ehre - die Mitarbeiter sind durch die Bank absolut Premium“, so Huß.

„Informatica ist für uns zunehmend einer der wenigen strategischen Partner bei der Weiterentwicklung unserer IT-Strategien geworden. Die Produkte überzeugen durch hervorragende Funktionalität, Flexibilität sowie vor allem auch besondere Zuverlässigkeit.

- Detlef Huß, Systemanalytiker GlaxoSmithKline Deutschland

Zwei Fliegen mit einer Klappe

Als Infrastruktur- bzw. Backofficetechnik ist PowerCenter im Grunde genommen für die eigentlichen Anwender vollständig unsichtbar. Nur die EDV-Mitarbeiter kommen mit dem Produkt in Kontakt. Bei diesen genießt die Anwendung eine sehr hohe Akzeptanz. Während bei handcodierten Schnittstellen häufig nur ein spezialisierter Mitarbeiter für die Entwicklung und Wartung zur Verfügung steht, können mit PowerCenter alle Teammitglieder bei Anpassungen oder (seltenen) Problemen eingreifen. Nur das Umfeld, der Anwendungsfall muss gelernt werden, dann ist nahezu jedes Problem prinzipiell lösbar. Dadurch ist mit PowerCenter der Stresslevel im Wartungsbereich sehr gering. Beim kürzlich erfolgten Upgrade auf die aktuelle Version 7.1.1 zeigte sich wieder einmal die Bedienungsfreundlichkeit der Informatica-Lösung. Ohne fremde Hilfe und ohne nennenswerte Schwierigkeiten wurde die Aktualisierung vom IT-Team selbst durchgeführt. Ziemlich ungewöhnlich, fand Detlef Huß: „Das Upgrade war eine der mittlerweile recht zahlreichen Erfolgsgeschichten, die wir mit PowerCenter hatten. Es ist eine durchaus komplexe Aufgabenstellung und ich habe viele Tage nur mit Literaturstudium zugebracht, geplant, vorbereitet, nachgedacht - aber es war alles vorhanden, die notwendigen Informationen waren da und alles hat funktioniert wie beschrieben.“

Mit der Implementierung von PowerCenter ergab sich bei der Integration einzelner Altsysteme ein zusätzlicher, sehr nützlicher Synergieeffekt. Konkret betraf dieser Effekt das Call Center- sowie CRM-System, die beide technisch nicht mehr dem aktuellen Stand entsprachen, bereits voll abgeschrieben waren und für die auch keinerlei Wartungsverträge mehr existierten. Aufgrund der Herkunft aus den unterschiedlichen Ausgangsfirmen fehlten jegliche Schnittstellen untereinander - da diese betagten Anwendungen niemals für den gemeinsamen Einsatz vorgesehen waren. Von der Funktionalität her waren aber beide noch in der Lage, für einen begrenzten Zeitraum ihren Dienst zu verrichten. Mit PowerCenter war es möglich, Daten zwischen diesen Anwendungen auszutauschen und diese so noch mehrere Jahre produktiv zu nutzen. Jetzt stehen aber auch diese Systeme

vor der Ablösung. „Ohne PowerCenter hätten wir diese Ablösung viel früher machen und damit mehrere große Projekte zur gleichen Zeit parallel bearbeiten müssen“, kommentiert Huß.

„Abgesehen davon, dass wir gar nicht das Budget hatten, alles auf einmal zu erneuern, scheitern erfahrungsgemäß die meisten EDV-Projekte nicht an der Technik, sondern an schlichten Managementfehlern. Dank PowerCenter kamen wir erst gar nicht in die Mißlichkeit, drei Großprojekte gleichzeitig stemmen zu müssen.“

Einfach zuverlässig

Neben den vielen technischen und organisatorischen Vorteilen der Informatica-Lösung existieren natürlich auch kaufmännische Aspekte, die GlaxoSmithKline überzeugen. „Bereits am Anfang hatten wir durch PowerCenter einen um etwa 30 Prozent geringeren Aufwand in der Entwicklung. Das Produkt amortisiert sich aber vor allem über den langen Zeitraum, weil im Alltagsgeschäft die fortlaufende Wartung und Anpassung von Anwendungen an Veränderungen erheblich vereinfacht ist und weil die Zuverlässigkeit extrem hoch ist.“, rechnet Huß vor.

Durch das Data Warehouse spart GlaxoSmithKline jährlich rund 1,5 Millionen Euro. Hinzu kommt eine Zeitersparnis von rund 25 Prozent durch die Kombination aus PowerCenter und SAP BW gegenüber der alten Konstellation. Als eines der herausragendsten Merkmale der Software nennt Huß, erfahrener Systemanalytiker mit 20 Jahren Berufserfahrung und seit Anfang 2004 Vorsitzender der Deutschsprachigen Informatica Nutzergruppe (DING), die Verlässlichkeit der Informatica Lösung. Bei dem in den nächsten Jahren geplanten Ausbau der IT-Infrastruktur wird PowerCenter - das ist bereits heute sicher - eine zentrale Rolle spielen.

TECHNISCHE INFRASTRUKTUR

Hardware:

- HP Superdome Server mit HP Unix
- HP Storage Arrays

Quellsysteme:

- SAP R/3
- IMS-Marktforschungsdaten im ASCII-Format
- CRM-Altssystem

Zielsystem:

- SAP Business Information Warehouse (BW) 3.0

Informatica Software:

- PowerCenter 7.1.1, inkl. Power Connects



UNTERNEHMENSPROFIL GLAXOSMITHKLINE

GlaxoSmithKline - eines der weltweit führenden forschungsorientierten Arzneimittel- und Healthcare-Unternehmen – engagiert sich für die Verbesserung der Lebensqualität, um Menschen ein aktiveres, längeres und gesünderes Leben zu ermöglichen. Weitere Informationen zum Unternehmen sind im Internet unter: www.glaxosmithkline.de abrufbar.

Unternehmensprofil Informatica

Informatica ist ein führender Anbieter von Software für Datenintegration. Mit Hilfe der Produkte von Informatica können Unternehmen system-, prozess- und anwenderübergreifend auf ihre Daten zugreifen, sie integrieren, migrieren und konsolidieren. Dadurch wird Komplexität verringert, Konsistenz gewährleistet und die Organisation wird leistungsfähiger. Weltweit nutzen mehr als 2.200 Unternehmen die Softwarelösungen von Informatica und decken damit den gesamten Bedarf an unternehmensweiter Datenintegration ab.

Kurzübersicht

Gründungsjahr: 1993

Firmensitz: Redwood City, Kalifornien/USA

Mitarbeiter: 800+

Kunden: 2.200+

NASDAQ: INFA

President und CEO

Sohaib Abbasi

INFORMATICA[®]

Informatica GmbH, Siemensstraße 3, 63263 Neu-Isenburg, Deutschland

Tel.: +49 (0)6102 88460 Fax: +49 (0)6102 8846500 E-Mail: info-de@informatica.com www.informatica.com/de www.informatica.com/ch

Informatica Niederlassungen weltweit: Australien • Deutschland • Frankreich • Großbritannien • Japan • Kanada • Niederlande • Schweiz • Singapur • USA