

Effiziente Verwaltung in Pharmaunternehmen durch den Einsatz von Dokumentenmanagement-Systemen

Johannes Marko

MSD Sharp & Dohme GmbH, Haar

Durch integriertes Dokumentenmanagement können Dokumente komfortabel erfasst, revisionsicher archiviert und für den schnellen Zugriff bereitgestellt werden. Bei der deutschen Tochtergesellschaft eines international führenden Pharmaunternehmens nutzen verschiedene Abteilungen die Vorteile eines Dokumentenmanagement-Systems. So verfügt beispielsweise die Rechtsabteilung mit dieser Lösung über eine umfassende Vertragsverwaltung. Die Personalabteilung arbeitet mit einer elektronischen Personalakte. In der Verkaufsabteilung werden sämtliche Aufträge automatisch im zentralen Dokumenten-Pool abgelegt und stehen bei Nachfragen sofort zur Verfügung. Die IT-Abteilung verwaltet unter anderem die Netzwerkzugangsformulare der Mitarbeiter im elektronischen Archiv.

Ausgangssituation

MSD Sharp & Dohme GmbH ist die deutsche Tochtergesellschaft von Merck & Co., Inc., einem international führenden, forschungsintensiven Pharmaunternehmen mit Sitz in den USA. Der Konzern hat seit 1963 eine deutsche Niederlassung, die seit September 1994 in Haar bei München angesiedelt ist. MSD Sharp & Dohme beschäftigt hier rund 1450 Mitarbeiter und erzielte im letzten Geschäftsjahr einen Umsatz von 570 Mio. Euro.

Das Kerngeschäft von MSD Deutschland ist die Zulassung und Vermarktung von innovativen und verschreibungspflichtigen Arzneimitteln. Die Schwerpunkte liegen auf den Indikationen Schmerz und Entzündung, Herz-/Kreislaufkrankungen, Infektionen, Endokrinologie, Onkologie, Augenerkrankungen und Diabetes. MSD konzentriert sich darauf, nur pharmazeutische Produkte herzustellen und zu verkaufen, die erst zugelassen werden oder im Patentschutzrahmen liegen. Es handelt sich dabei ausschließlich um Produkte für die Gesundheit am Menschen, die neu sind und z. B. über verbesserte Wirkmechanismen oder über eine bessere Verträglichkeit verfügen. Die Geschäftstätigkeit mit dem Fokus Vertrieb orientiert sich dabei an zwei grundsätzlichen Prinzipien: Neue, wegweisende Produkte, die den Richtlinien der evidenzbasierten Medizin entsprechen, sowie eine enge Zusammenarbeit mit

Ärzten in Kliniken und Praxen. Die wissenschaftlichen Grundlagen für Vertrieb und Marketing sind unter anderem klinische Studien, Arzneimittelzulassungen sowie das Management medizinischer Daten aus Recherchen, Statistiken und Forschungsergebnissen. Qualität und Innovation zählt das Unternehmen zu den wichtigen Schlüsselfaktoren für seinen Erfolg. Um dies sicherzustellen, ist MSD Deutschland nicht nur auf hohes pharmazeutisches Know-how und einen leistungsfähigen Vertrieb angewiesen. Auch die Ansprüche an Verwaltung und IT-Abteilung sind hoch.

Analyse und Konzept

Seit 1998 wird bei MSD Deutschland in der Verwaltung das Dokumentenmanagement-System DocuWare des gleichnamigen Herstellers aus Germering bei München eingesetzt. Zu diesem Zeitpunkt wurde dringend nach einer IT-Lösung gesucht, um in der Rechtsabteilung des Unternehmens die teilweise recht umfangreichen und unterschiedlichen Vertragswerke, z. B. mit Kliniken und Ärzten, besser verwalten zu können. Hier war in der relativ kleinen Rechtsabteilung ein sehr umfangreiches Papierarchiv entstanden. Für die Recherche musste viel Zeit investiert werden, um in den Verträgen bestimmte Kerninformationen wie Zahlungsbedingungen oder Kündigungsfristen zu finden. Mitarbeiter anderer Abteilungen, die öfter auf

Informationen in einzelnen Verträgen zugreifen mussten, legten sich deshalb zum Teil mit Papierkopien eigene Vertragsarchive an, Redundanzen entstanden. Um von der Rechtsabteilung Auskunft über bestimmte Vertragsklauseln zu erhalten, konnte es wegen der vielen Anfragen und der geringen Mitarbeiterzahl bis zu zwei Tage dauern.

Vertragsfragen müssen jedoch in der Regel schnell und präzise geklärt werden. Durch den Einsatz eines Dokumentenmanagement-Systems (DMS) sollten deshalb diese aufwendigen Suchvorgänge vereinfacht und die Bearbeitungszeiten deutlich reduziert werden. Der schnelle Zugriff auf einen zentralen Dokumenten-Pool sollte für jeden Berechtigten jederzeit möglich sein. Die Revisionssicherheit des elektronischen Archivs war außerdem ein entscheidendes Kriterium. Zur Zielsetzung gehörte auch die Automatisierung von Vorgängen, zum Beispiel die Wiedervorlage von Verträgen für die Einhaltung von Kündigungsfristen.

Umsetzung/ Einführung des Dokumentenmanagement-Systems

Die Entscheidung für DocuWare fiel im Jahr 1998. Entscheidungskriterien waren vor allem die Anbindung an das AS/400-System, die einfache Integration in das ERP-System JD Edwards, das gute Preis-Leistungs-Verhältnis sowie die Nähe zum autorisierten DocuWare-Partner SDS. Die Mitarbeiter arbeiten heute mit Desktops beziehungsweise Laptops von IBM oder Hewlett Packard mit dem Betriebssystem Windows XP. Das Dokumentenmanagement-System ist bei MSD auf einem dedizierten HP Server DL 380 installiert und läuft unter Microsoft Windows 2000. Als Speichermedien dienen beim Server Festplatten, zusätzlich werden die Archive auf Backup-Bändern gesichert.

Für die Erfassung eingehender Dokumente wurden für die Abteilungen Recht, Einkauf, Verkauf, Personal und Finanz zusätzlich fünf Canon-Scanner vom Typ DR 3020, DR 3060 und DR 3080 angeschafft. Insgesamt investierte das Unternehmen rd. 60 000 Euro. MSD Deutsch-

land entschied sich für eine Standortlizenz, damit haben alle 400 Mitarbeiter im Innendienst die Möglichkeit, auf den zentralen Dokumenten-Pool zuzugreifen, ca. 100 Mitarbeiter in sechs Abteilungen des Hauses nutzen regelmäßig und intensiv das elektronische Archiv.

Vertragsverwaltung

Allein in der Rechtsabteilung sind heute knapp 100 000, meist mehrseitige Dokumente elektronisch archiviert. Sämtliche Verträge werden von einer Mitarbeiterin eingescannt, mit einer speziellen Indizierung per Hand verschlagwortet und revisionssicher in die verschiedenen Vertragsarchive abgelegt. IT-Verträge beispielsweise sind folgendermaßen indiziert: Vertragspartner, Ort, Vertragsgegenstand, Dokumentenart (z. B. Vertragsergänzung/Korrespondenz/Vertrag), Aktiv? (Ja/Nein), Vertragsnummer, Vertragsabschluss, Vertragsbeginn, Vertragsende, Wiedervorlage, Ablagedatum, MSD-Ansprechpartner. Für alle größeren Abteilungen gibt es ein Vertragsarchiv, auf das alle Mitarbeiter der Abteilung lesenden Zugriff haben bzw. auf Antrag bekommen. Zugangsberechtigte Mitarbeiter können sich damit jederzeit per Knopfdruck notwendige Detailinformationen über einzelne Verträge abrufen. Diese Multi-User-Fähigkeit des Systems wissen die Mitarbeiter aller Abteilungen sehr zu schätzen, im Vertragsarchiv kommen die Vorteile des Dokumentenmanagement-Systems am stärksten zum Tragen. „Eigentümer“ aller Verträge ist die Rechtsabteilung, nur diese darf eventuell Änderungen, Ergänzungen oder Neuanlagen vornehmen. Die Zugriffsrechte sind immer pro Vertragsarchiv geregelt, sie gelten meist nur für die Abteilung, die den Vertrag abschließt. Allerdings hat etwa die Finanzabteilung einen erweiterten Zugriff, um beispielsweise Zahlungsbedingungen zu kontrollieren.

Die Dokumentenmanagement-Lösung wird in der Rechtsabteilung außerdem für die pflegende Wiedervorlage von Verträgen genutzt. Zu jedem Monatsanfang wird im System nachgesehen, welche Verträge zur Verlängerung oder Kündigung anstehen. Dies geschieht mit

Hilfe des Datenfeldes „Wiedervorlage“. Die Mitarbeiterin schickt dann an den MSD-Ansprechpartner eine e-mail mit Standardtext und dem Ergebnis der DocuWare-Suche. Dieser monatliche Suchlauf bedarf nur weniger Handgriffe und bringt dem Unternehmen wirtschaftlichen Vorteil durch rechtzeitige Verlängerung, Kündigung oder Neuverhandlung der Verträge.

Integration mit ERP-System

Intensiv genutzt wird das elektronische Archivierungssystem sowohl von der Verkaufs- als auch von der Einkaufsabteilung. In der Einkaufsabteilung werden sämtliche Aufträge, die mit dem ERP-System JD Edwards EnterpriseOne erstellt werden, vollautomatisch über die universelle COLD-Schnittstelle in DocuWare verschlagwortet und archiviert. Dabei werden die Spool-Daten, die beim Drucken der Belege entstehen, importiert. COLD liest die Suchbegriffe für den späteren Zugriff aus den Daten aus und konvertiert die Spool-Daten dann in das einheitliche DocuWare-Archivformat. Bei Nachfragen können die Dokumente so z. B. über die Auftrags- oder Lieferantenummer jederzeit gefunden, originalgetreu angezeigt oder auch ausgedruckt werden.

Auch die Auftragsabwicklung in der Verkaufsabteilung wird im Dokumentenmanagement-System archiviert. MSD Deutschland erhält heute bereits sämtliche Aufträge in elektronischer Form, sei es per e-mail oder Fax. Diese werden nach der Erfassung in JD Edwards ebenfalls automatisch in DocuWare abgelegt. Zusammen mit den per COLD archivierten Ausgangsrechnungen stehen sie dann im zentralen Dokumenten-Pool sofort für die Recherche zur Verfügung. Mittlerweile sind allein für die Verkaufsabteilung fast eineinhalb Millionen Dokumente archiviert – und sekundenschnell von jedem Arbeitsplatz aus am Bildschirm zu kontrollieren.

Digitale Personalakten

Auf den mächtigen Stahlschrank für die Personalakten, der die Mitarbeiter der Personalabteilung vor Jah-

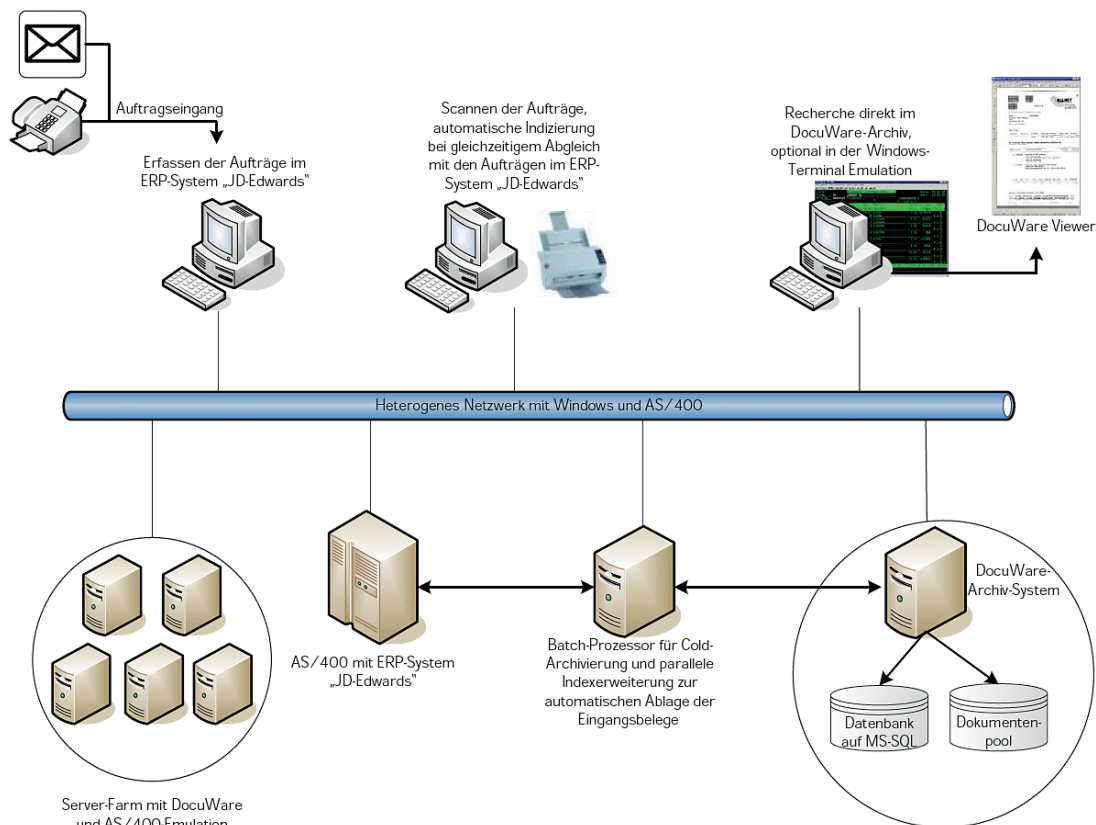


Abb. 1: Archiv-Integration bei MSD Deutschland.

ren so störende, können diese heute verzichten – viel Platz, der besser genutzt werden kann. Sämtliche Personalunterlagen, Bewerbungen oder Arbeitsverträge sind elektronisch archiviert. Die Dokumente werden eingescannt, manuell verschlagwortet und in DocuWare abgelegt. Als digitale Personalakten sind die sensiblen Unterlagen dann in einem „geschlossenen Archiv“ ausschließlich den Mitarbeitern der Personalabteilung zugänglich. Neben dem gesparten Platz bringt auch hier der schnelle Zugriff auf Detailinformationen viele Vorteile. So kann bei der Rekrutierung neuer Mitarbeiter beispielsweise sofort auf Unterlagen von früheren Bewerbern zugegriffen werden, die über die aktuell gesuchten Qualifikationen verfügen.

Kontrollierter Zugang

Auch die IT-Abteilung nutzt das Archivsystem, zum Beispiel für die Dokumentation bzw. den Nachweis aller Zugangsberechtigungen auf das Unternehmensnetzwerk. Jeder MSD-Mitarbeiter muss bei seiner Einstel-

lung ein Anmeldeformular für die Netzwerk- und e-mail-Registrierung ausfüllen, da Beweispflicht besteht, wer welchen Zugriff auf welches System hat. Nach der Unterschrift des Mitarbeiters wird dieses Netzwerkzugangformular gescannt und elektronisch archiviert, die Papierunterlagen anschließend vernichtet. Bei Prüfungen durch Auditors, z. B. Wirtschaftsprüfer oder interne Prüfer, kann auf Knopfdruck geklärt werden, wer Zugriff auf das Netzwerk und auf welche Systeme der Firma hat.

Geringe Administration, hohe Akzeptanz

Der Aufwand für die Administration des Dokumentenmanagement-Systems ist bei MSD Sharp & Dohme äußerst gering. Der zuständige IT-Mitarbeiter benötigt weniger als 10 % seiner Arbeitskraft für die Systembetreuung. DocuWare ist ein Selbstläufer, meint Johannes Marko, Manager Technology bei MSD Deutschland. Die Software arbeitet sehr stabil. Ein wesentlicher Vorteil und mit ein Grund für die hohe Ak-

zeptanz war von Anfang an die gute Integration des Systems an die vorhandene EDV-Landschaft und die Tatsache, dass jeder Mitarbeiter, unabhängig von seiner EDV-Affinität, intuitiv mit der Software arbeiten kann.

Zertifizierung nach US-Standards

DocuWare ist in der Version 5.1 mittlerweile nach den Regeln der FDA geprüft und für gut befunden. Dies eröffnet Pharmaunternehmen wie MSD Deutschland zusätzliche Perspektiven, das Dokumentenmanagement-System auch im Produktivbereich einzusetzen und dadurch noch höheren Nutzen daraus zu ziehen.

Korrespondenz:

Johannes Marko,
MSD Sharp & Dohme GmbH,
Information Technology,
Lindenplatz 1,
85540 Haar (Germany),
Fax +49 (0)89-4 561 281 283,
e-mail: Johannes_Marko@MSD.de