



Success Story

IT Infrastruktur-
und Prozessaudit

DocuN



Kunde: DocMorris

Apotheke neu denken, Innovationen wagen, den Dialog suchen – dieses Erfolgsrezept hat DocMorris zur bekanntesten Apothekenmarke in Deutschland und zugleich zur größten Versandapotheke Europas gemacht. Seit Gründung des Unternehmens im Jahr 2000 steigt die Kundenzahl stetig an. Mittlerweile haben über vier Millionen Menschen Medikamente bei DocMorris bestellt. Als pharmazeutischer Dienstleister entwickelt und realisiert DocMorris spezielle Chroniker-Programme in Zusammenarbeit mit pharmazeutischen Unternehmen und Krankenkassen. Im Jahr 2017 betrug der Umsatz 370 Millionen Euro. Über 600 Menschen arbeiten am Erfolg von DocMorris, einem Tochterunternehmen der Schweizer Zur Rose Group AG mit Sitz im niederländischen Heerlen.

Ausgangssituation und Herausforderung

DocMorris stand Ende 2015 vor der Herausforderung, im Laufe des Jahres 2016 und der Zeit danach, große Wachstumsinitiativen zu starten. Diese hätten sich durch steigendes Umsatz- und Produktvolumen auch auf die eingesetzten IT Systeme sowie die darauf basierenden Prozesse ausgewirkt. Auf Grund einer engen Verzahnung der eingesetzten Systeme – sowohl im SAP wie auch non-SAP Bereich – und der darunter liegenden Infrastruktur, war für DocMorris klar, dass man hierzu mit ausreichend Vorlauf entsprechende Maßnahmen treffen muss, um das zu erwartende Volumen erfolgreich „stemmen“ zu können. Insbesondere die Skalierbarkeit sowie Stabilität der Systeme bei stark steigendem Volumen stand dabei im Vordergrund, verbunden mit den dazu notwendigen Prozessen und Kapazitäten.

Lösung

digatus startete mit einem initialen „Quick-Check“, welcher dazu diente, sich einen Überblick über die vorhandene Systemlandschaft zu verschaffen, sowie eine erste Erhebung der vorhandenen Themenfelder zu erstellen. Dabei wurde auf bestehende digatus-eigene Best-Practice Ansätze und Tools zurückgegriffen, welche ein schnelles und doch umfassendes Erst-Sizing ermöglichten. Basierend auf diesen Ergebnissen wurden anschließend die folgenden Schritte definiert und etabliert:

- › Definition von 5 Core-Workstreams, welche die jeweiligen Fachthemen spezifisch aufarbeiten (Capacity Management, Business Continuity, SAP, Service Management und Infrastruktur)
- › Zusammenstellung eines für die jeweiligen Aufgaben qualifizierten Teams
- › Festlegen eines Milestone- und Budgetplans zur Umsetzung der Workstreams
- › Abstimmung der Vorgehensweise mit DocMorris und Projektkickoff

Anschließend startete digatus mit einem bis zu 7-köpfigen Team vor Ort bei DocMorris am Standort Heerlen die Analyse. Hierzu wurden sowohl bestehende Dokumentationen aufgearbeitet, als auch durch entsprechenden lesenden Systemzugriff sichergestellt, dass kein Detail übersehen wurde und die Dokumentation den realen Gegebenheiten entspricht. Die Ergebnisse dieser Analysen wurden als nächstes mit dem ursprüngliche Sizing der IT-Landscape verglichen, und eventuelle Deltas oder Abweichungen identifiziert und bewertet. Im Bereich der Business Continuity wurde durch umfassende Testszenarien begleitend zur Analyse der „Ernstfall“ geprobt, und die Systeme unter realen Bedingungen auf ihre jeweilige Kapazität und Leistungsfähigkeit getestet. Im Ziellauf wurden die Ergebnisse der Analyse und auch der Tests in einem umfangreichen Bericht von rund 200 Seiten umfassend dokumentiert und bewertet, sowie eine detaillierte Liste von Handlungsempfehlungen und Action-Items zur direkten und zielorientierten Umsetzung entwickelt.

”

Die Leistungsfähigkeit unserer IT ist das Rückgrat unseres erfolgreichen Geschäftsbetriebes und unserer Wachstumsziele. Entsprechend wichtig war es für uns, zu wissen wo unsere Stärken, aber auch eventuelle Handlungsfelder mit Verbesserungspotential liegen. digatus überzeugte uns mit einer praxisorientierten Vorgehensweise, sowie klaren Zielen und Analyseergebnissen, welche gut zu unserer eigenen pragmatischen Arbeitsweise passten, und für uns konkrete Hinweise und Vorgaben zur Verbesserung lieferten!

Michael Veigel
CFO, DocMorris



Kundennutzen

Anhand der identifizierten Handlungsfelder ist es DocMorris heute möglich, frühzeitige Anpassungen und Verbesserung im Bereich des IT Betriebes umzusetzen, und damit die Erreichung der definierten Wachstumsziele erfolgreich zu unterstützen. Neben im Anschluss an das Audit direkt umgesetzten und auf den Weg gebrachten Sofortmaßnahmen wurden auch wichtige Weichenstellungen für zukünftig frühzeitige Erkennung von möglichen Engpässen implementiert. Durch standardisierte Serviceprozesse und strukturierte Modellvorgehen konnten Risiken beseitigt werden, und die bereits eingetroffenen Steigerungen des Geschäftsvolumens wurden erfolgreich umgesetzt und realisiert!

Wir sind digatus!

Als IT-Dienstleistungsgruppe bieten wir alle Kernelemente der digitalen Wertschöpfungskette aus einer Hand, von Beratungsprojekten, über Softwareentwicklung bis hin zu IT-Betriebs-szenarien.

Unser Team arbeitet für den nachhaltigen Erfolg nationaler und internationaler mittelständischer Unternehmen und Konzerne.

Wir setzen unser Know-how gezielt ein, um gemeinsam mit unseren Kunden pragmatische Lösungen für aktuelle technologische Herausforderungen zu finden, moderne Prozesse zu etablieren und Unternehmen nachhaltig fit für zukünftige Anforderungen einer zunehmend digitalisierten Welt zu machen.



digatus
Elsenheimerstraße 61
80687 München
www.digatus.de

Ansprechpartner

Carl-Friedrich Heintz
Managing Director | IT Consulting

carl-friedrich.heintz@digatus.de

