



Roche Brasil
São Paulo, Brasil
www.roche.com.br

Indústria:

Biociências e Indústria
Farmacêutica

Faturamento Anual:

US\$638,5 milhões

Funcionários:

1.428

Produtos & Serviços

Oracle:

Oracle CRM
Siebel Sales Base
Siebel e-Pharma
Siebel Opportunities and
Contracts
Siebel Service
Siebel Call Center
Siebel ePharma Call Center
Siebel Marketing
Siebel eEvents
Siebel Events Manager

Parceiro Oracle:

Deloitte
www.deloitte.com.br

“A plataforma Siebel, da Oracle, foi a melhor opção encontrada para aumentar a sinergia entre as nossas filiais na América Latina. Hoje trabalhamos com o mesmo conceito desde a segmentação até o atendimento aos clientes. Além disso, com a unificação e padronização de informações e processos, otimizamos nossos resultados.”

– Paulo Jacob, Gerente de
Informática, Roche Brasil

Roche Integra Informações de Clientes em Um Único Sistema Para Melhor Gerir Suas Ações de Marketing

A Roche é uma das empresas líderes mundiais na área de Saúde, tendo como foco a pesquisa nas áreas de produtos farmacêuticos e de diagnóstico. É líder também em biotecnologia e um dos maiores fornecedores de produtos e serviços para detecção precoce, prevenção, diagnóstico e tratamento de doenças. O sistema de operações da Roche Brasil conta com uma fábrica no Rio de Janeiro e uma sede administrativa em São Paulo, sendo responsável por 10% de todas as exportações de medicamentos do País.

Desafios

- Reforçar liderança no segmento farmacêutico da América Latina, alinhar-se à estratégia corporativa global do Grupo, dando ênfase à gestão do relacionamento com clientes, independentemente do local, e expandir a plataforma de gestão de relacionamento Siebel CRM, da Oracle, para todas as unidades da empresa na América Latina dentro do prazo de um ano, estipulado pela Matriz
- Integrar todos os processos de Customer Relationship Management do cliente e unificar as informações dos consumidores em um único sistema interno como forma de oferecer soluções personalizadas
- Implementar altos níveis de documentação para clientes, ou seja, médicos, grandes hospitais, clínicas especializadas e consumidores finais, para melhor manutenção e documentação em seus sistemas.

Soluções

- Implementou em 11 meses, na América Latina, as aplicações Siebel Customer Relationship, da Oracle, com auxílio da Deloitte, Parceira Oracle
- Integrou os bancos de dados dos clientes em um único sistema para o Brasil em tempo recorde, propiciando uma visão única para o consumidor e para os médicos
- Obteve maior conhecimento sobre os consumidores, permitindo níveis mais rápidos de resposta, com informações relevantes para pedidos que chegam ao Call Center no Brasil, sendo que no primeiro semestre de 2008, 85% das ligações de clientes foram atendidas em até 30 segundos