

Case Study Merck Sharp & Dohme AG  
Vom Content- zum  
Lösungs-Lieferanten



Content ist das eine, seine effektive Distribution das andere. comwrap liefert Merck Sharp & Dohme Schweiz (MSD) nicht nur Inhalte, sondern betreibt für das Pharmaunternehmen mittlerweile auch ein umfassendes Content-Management-System, mit dem MSD medizinische Fachpersonen individuell und dynamisch informieren kann. Die Plattform optimiert Prozesse bei MSD erheblich und dient mittlerweile auch als Grundlage für die einfache Erstellung von Produktseiten – nicht nur für Fachpersonal, sondern auch für Patienten. comwrap wuchs bei MSD vom Content-Lieferanten zum Lösungs-Lieferanten und strategischen Berater.

# Aufgabe: Individueller Content für Fachpersonen

69.000 Mitarbeiter, Standorte in 140 Ländern: Merck Sharp & Dohme ist eines der weltweit führenden forschenden biopharmazeutischen Unternehmen. In der Schweiz kümmern sich 600 Mitarbeiter an vier Standorten (Hauptsitz Luzern) vor allem um die Bereiche Medikamente, Impfstoffe und Tiergesundheitsprodukte. Merck Sharp & Dohme Schweiz startete 2014 eine Offensive im Content-Marketing.

Fachpersonal in der Schweiz sollte in drei Sprachen (Deutsch, Englisch, Französisch) konstant mit hochwertigen Informationen versorgt werden. Dabei hatte man sich für die E-Mail als bevorzugtes Kommunikationsmedium entschieden. Wichtiges Ziel war dabei, das breite Interessenspektrum des medizinischen Fachpersonals in der Schweiz zielgenau abzubilden. Ein Arzt beispielsweise sollte zusätzlich zu Informationen aus seinen Fachgebieten nur Inhalte aus seinen weiteren Interessengebieten angeboten bekommen.





## MSD Digitally Connected

Sprache wählen: **DE / FR**



### Bestellformular

Gerne bestelle ich die Asthma Notfall-Informationsbroschüre.

**Bestellen**



Asthma Notfall-Informationsbroschüre  
(maximal 10 Broschüren pro Bestellung)

**Deutsch**

**Französisch**

**Bestellen**

Ich wünsche den Besuch eines MSD-Aussendienstmitarbeiters.

Anrede

Titel

Vorname \*

Nachname \*

E-Mail \*

Praxis

Strasse \*

PLZ \*

Ort \*

## comwrap: Vom Lieferanten zum Partner

Auf der Suche nach einem Content-Lieferanten stieß MSD Schweiz auf comwrap Schweiz. Eine starke inhaltliche Übereinstimmung in den ersten Gesprächen und die Erfahrungen von comwrap in der Healthcare-Branche haben MSD überzeugt, mit dem neuen Digital-Partner aus Rapperswil zusammenzuarbeiten. Was als reine Lieferanten-Beziehung begann, entwickelte sich bald zu einer tiefergehenden Zusammenarbeit. comwrap erkannte beim Kunden Möglichkeiten, Prozesse und damit das gesamte Informationsangebot zu optimieren, und stieß mit ihren

Vorschlägen auf Resonanz, sodass die Zusammenarbeit intensiviert wurde. comwrap hatte fortan das Mandat, für MSD eine neue technische Infrastruktur für die Content-Herstellung und für die Content-Distribution zu erstellen. comwrap ist heute Content-Lieferant, System-Entwickler, System-Be-treiber und strategischer Berater von MSD Schweiz. Ein Ergebnis der Zusammenarbeit sind erheblich vereinfachte Content-Produktionsverfahren, von denen das gesamte Onlinemarketing sowie der Vertrieb des Unternehmens profitiert.



# Strategie: Ein CMS als Plattform

comwrap entwickelte für MSD auf Basis von TYPO3 ein umfassendes unternehmensweites Enterprise-Content-Management-System (ECMS). Es verwaltet unter anderem die von comwrap in drei unterschiedlichen Ausprägungen erstellten Inhalte:

- Produktinformationen
- Themen rund um Produkte
- Fachartikel und eigens aufbereitete Studien zu einzelnen Themengebieten

comwrap war an diesem Punkt klar, dass die Beantwortung der Kernfragen nur unter Einbezug der Nutzer selbst zielführende Ergebnisse liefern würde, was für die die Konzeption und die Erarbeitung einer optimalen Content-Strategie von besonderer Relevanz für den Gesamterfolg des Projektes sein würde.

comwrap erstellt dabei jeden Inhalt in Zusammenarbeit mit Fachautoren exklusiv für MSD.

Mit dem ECMS (Enterprise Content Management System) gelingt es MSD, Inhalte zielgruppengerecht zu aggregieren und an bestehende E-Mail-Lösungen zu übergeben. Der Empfänger sieht dabei nur die Themen, für die er zuvor an anderer Stelle sein Interesse bekundet hat. Auch die entsprechende Landingpage entspricht seinen Interessen. Die Landingpage enthält immer auch ein Call-to-Action-Element. So können die Interessierten etwa weiteres Informationsmaterial bestellen oder den Besuch eines Außendienstmitarbeiters anfordern.



# Lösung: Headless CMS unterstützt viele Business-Prozesse

Die Content-Plattform von comwrap unterstützt mehrere Business-Prozesse im Onlinemarketing von MSD:

## **Produktion statischer Newsletter**

Für die Regel-Kommunikation mit der Zielgruppe versendet MSD jährlich eine Vielzahl statischer Newsletter an eine oder mehrere Interessengruppen. Diese statischen Newsletter werden vollständig im ECMS erstellt.

## **Produktion von Landingpages**

Das Content-Team von comwrap erstellt mit dem ECMS mehrere Landingpages für diverse Newsletter-Kampagnen – sowohl statische als auch dynamische Landingpages. comwrap versieht dabei Landingpages mit swiss-rx-login, dem in der Schweiz obligatorischen Identifikationssystem für Fachpersonen im Gesundheitswesen.

## **XML-Export zur Anbindung von Zweitsystemen**

Unternehmen ab einer bestimmten Größenordnung verfügen meist über mehrere Newsletter-Systeme, die sich nicht von heute auf morgen konsolidieren lassen. Wichtiger Bestandteil der Lösung für MSD ist es darum, dass das ECMS alle Inhalte via XML so exportieren kann, dass unterschiedliche Newsletter-Systeme die Inhalte übernehmen können und in Korrelation mit den einzelnen Landingpages die Dynamik der Newsletter erhalten bleibt. comwrap hat dazu ein XML-Exportmodul realisiert. Bei MSD wird mit einer tabellarischen Zuordnung die Übereinstimmung der Area of Interest mit den jeweiligen Praxisgebieten der Zielgruppe garantiert.

MSD ist so heute in der Lage, die fertigen, im ECMS produzierten Newsletter via XML unter anderem an ein Newsletter-System zu übergeben, das konzernweit genutzt wird. comwrap hat das ECMS so weiterentwickelt, dass das Content-Team fertige HTML-Newsletter auch mit allen Trackinginformationen anderer Marketing-Systeme übergeben kann.

## **Hohe Nutzung von Call-to-Action-Funktionen**

Auf den Landingpages können einfach Bestellformulare integriert werden, um den Lesern die weitere Interaktion mit MSD zu ermöglichen. Diese Handlungsaufforderungen werden von den Empfängern aktiv genutzt. Rund die Hälfte der Landingpage-Besucher treten auf diesem Weg in Interaktion mit Merck Sharp & Dohme.



## Lösung: Freigabeprozesse erheblich vereinfacht

Ein wesentlicher Vorteil des ECMS liegt in der erheblichen Vereinfachung der bisherigen Freigabeprozesse. Unternehmen der Pharmabranche unterliegen bei allen Kommunikationsmaßnahmen bekanntlich strengen Regeln, deren Einhaltung durch umfassende Medical-Legal-Prozesse garantiert wird. Medical-Legal-Prozesse verzögern und erschweren allerdings oftmals eine marktgerechte Kundenkommunikation.

So werden heute in den Freigabeprozessen bei MSD Medienbrüche vermieden: Im ECMS werden beispielsweise HTML-Newsletter als PDF-Dateien exportiert und auf die Runde durch das externe Freigabesystem geschickt. Mit der Verwendung des Exportmoduls entsteht pro Newsletter eine Zeitersparnis von bis zu 2,5 Personentagen.



# Lösung: Neues Baukastensystem für Produktsites

Merck Sharp & Dohme Schweiz profitiert heute auch an einer weiteren Stelle von der Zusammenarbeit mit comwrap. Auf Basis der vorhandenen TYPO3-Installation für das ECMS hat comwrap für den schweizerischen Kunden ein CMS für Micro- und Produktsites erstellt. Statt wie bisher etwa für eine neue Produktseite eine komplett neue Website manuell aufzusetzen, kann MSD heute aus dem bestehenden

System – und mithilfe vorhandener Inhalte – neue Microsites und neue komplette Produktsites (inklusive Menüführung & interaktiver Funktionen) erstellen. Das Unternehmen verfügt also über ein Baukastensystem für neue Sites. Mit Hilfe dieser comwrap-Entwicklung hat MSD bereits mehrere Produktseiten realisiert – einige davon nicht nur für Fachpersonal, sondern auch für Patienten.

**Simponi®**  
golimumab

Über Simponi Anwendung Selbstinjektion Sicherheitshinweise Fragen und Antworten

Deutsch

**Remicade®**  
INFLIXIMAB

Über Remicade® Sicherheitshinweise Behandlungsablauf Fragen und Antworten

## Über Remicade®

### Was ist Remicade®?

Remicade® (Infliximab, MSD) ist ein Tumor-Nekrose-Faktor-alpha (TNFα)-Blocker und gehört zu den sogenannten biologischen Therapien.<sup>3</sup> Für die Entzündung in Ihrem Körper ist unter anderem ein Eiweissstoff (Protein) verantwortlich, der Tumor- Nekrose-Faktor-alpha (TNFα) genannt wird.<sup>3</sup> Remicade® wirkt, indem es die Funktion dieses Proteins hemmt.<sup>3</sup>

### Wie wirkt Remicade®?

Remicade® wird zur Behandlung einer Reihe von Autoimmunerkrankungen angewendet. Bei Autoimmunerkrankungen wird eine zu grosse Menge des körpereigenen Proteins TNF-alpha (TNFα) produziert. Dadurch greift das körpereigene Immunsystem gesundes Gewebe an, was zu Entzündungen führen kann. Remicade® wirkt, indem es die Funktion dieses Proteins hemmt.<sup>3</sup> TNFα-Hemmer gehören zu den sogenannten biologischen Therapien. Sie bekämpfen die Ursache der Entzündung, um auf diese Weise den entzündlichen Erkrankungen entgegen zu wirken.<sup>3,4</sup> Durch die Behandlung mit einem TNFα-Hemmer, kann die Aussicht erhöht werden, Schmerzen und Beschwerden zu lindern und das Fortschreiten von Schädigungen zu verlangsamen.<sup>3</sup>

Schematische Nachskizzen nach Schett G & Gravalles E. Bone erosion in rheumatoid arthritis: mechanisms, diagnosis and treatment. Nat. Rev. Rheumatol. (2012) 8, 656-664.

### Warum hat Ihnen Ihr Arzt Remicade® verordnet?

Ihre Krankheit

- Rheumatoide Arthritis
- Ankylosierende Spondylitis
- Psoriasis Arthritis
- Psoriasis
- Colitis Ulcerosa
- Morbus Crohn

Downloads

- Remicade Broschüre

Ihre Krankheit

- Colitis Ulcerosa
- Rheumatoide Arthritis
- Psoriasis Arthritis
- Ankylosierende Spondylitis

Downloads

- Simponi Broschüre mit Arthritiden leben!
- Simponi Broschüre mit Colitis Ulcerosa leben!

annten biologischen Therapien.<sup>1</sup> Neben, eine zusätzliche Möglichkeit der ten auf andere Arzneimittel die Aussicht indlich rheumatischen Erkrankung oder r dabei, die im Zusammenhang mit einer lcerosa<sup>3</sup> auftretende Entzündung und

wortlich, der Tumor-Nekrose-Faktor-alpha SIMPONI® bekämpft die Ursache der <sup>3</sup> Durch die mögliche Beschwerdelinderung

cherweise war die vorausgegangene es sich erhofft haben. re Erkrankung notwendig ist und Ihnen

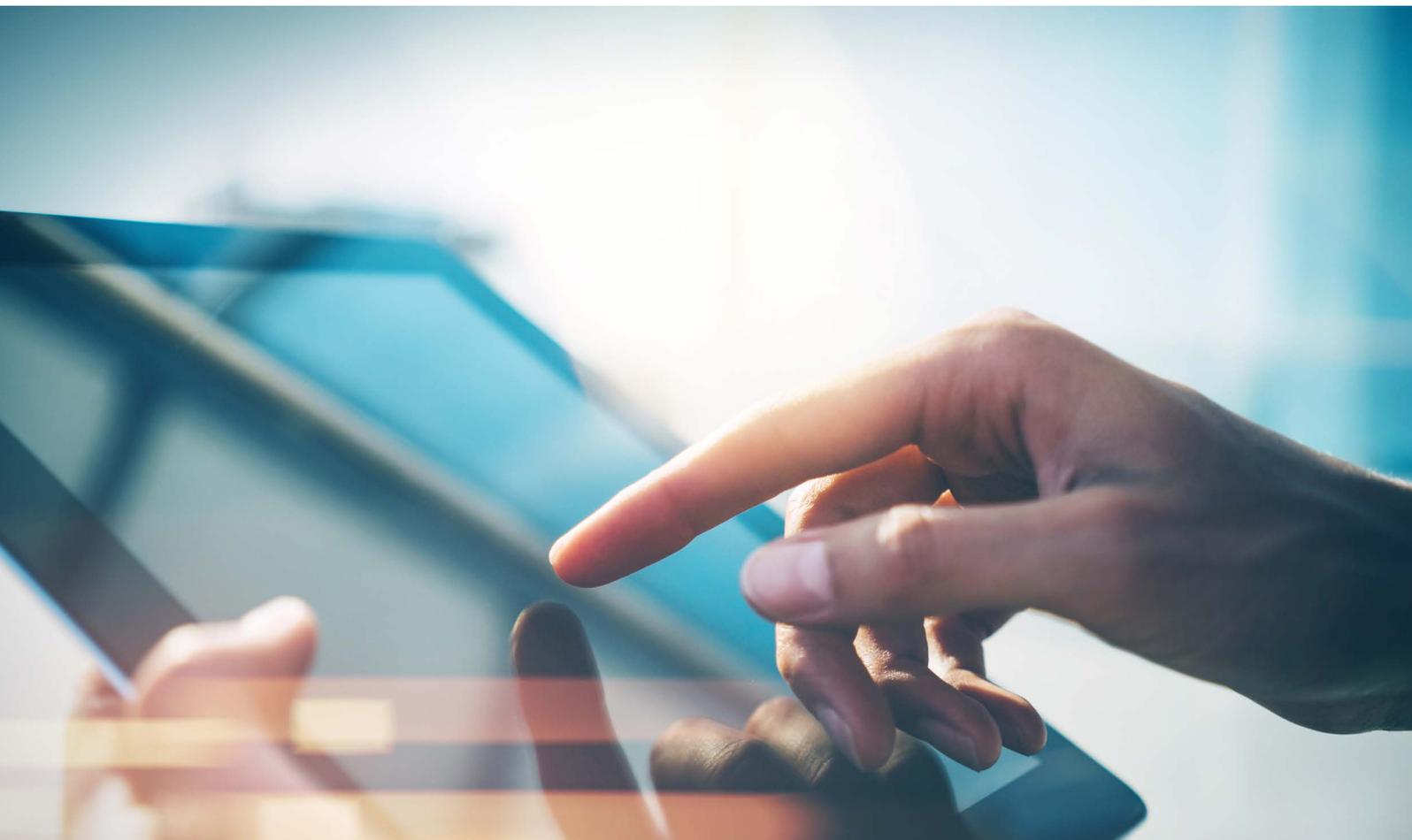
r Patienten-Hinweiskarte mit den

## Ergebnis: Großer Schritt im Onlinemarketing

Merck Sharp & Dohme Schweiz verfügt heute über einen Digital-Partner, der nicht nur Inhalte in der erforderlichen Qualität bereitstellt, sondern auch ein System liefert und betreibt, das Merck Sharp & Dohme Schweiz hilft, die Prozesse rund um das Onlinemarketing erheblich zu vereinfachen: Inhalte werden automatisch den Interessengebieten zugeordnet, Newsletter und Zielseiten können dynamisch erstellt werden. Wichtige interne Prozesse werden systemseitig so unterstützt, dass Zeit und Aufwand reduziert werden. Das Unternehmen kommuniziert heute inhaltsreicher, zielgenauer und innovativer mit seiner Zielgruppe.

*„comwrap ist für uns ein wichtiger Partner geworden – sowohl bei der Umsetzung und der Betreuung unseres neuen Content-Management-Systems als auch bei der strategischen Weiterentwicklung unseres Onlinemarketings. Seitdem wir mit comwrap zusammenarbeiten, haben wir einen großen Schritt nach vorn gemacht.“*

*- S. Dittli, MCM-Manager MSD Schweiz*





## Sie möchten mehr erfahren? Wir laden Sie ein!

Unsere Casestudy hat Ihnen gefallen und Sie wünschen sich noch mehr Einblicke? Gerne vertiefen wir ein **Thema Ihrer Wahl** für Sie bei einem **Digitalen Espresso**.

Sie haben noch nie von einem *Digitalen Espresso* gehört?

Sollten Sie aber, denn digitale, kaffeebasierte Heißgetränke passen in jeden Arbeitstag und bringen neue Impulse zur Bewältigung Ihrer täglichen Herausforderungen. In 30 Minuten bekommen Sie Trends und Best-Practice-Beispiele von einem unserer Experten vorgestellt, anschließend bleibt noch etwas Raum zur Diskussion.

Aktuell stehen folgende Themengebiete für Ihren ganz persönlichen digitalen Espresso zur Auswahl:

- Digitaler Espresso: **Enterprise Content Management**
- Digitaler Espresso: **Inbound Marketing**
- Digitaler Espresso: **E-Commerce**
- Digitaler Espresso: **E-Commerce-Marketing**

Ihr Wunschthema war nicht dabei? Kein Problem! Im Bestellformular können Sie uns Ihre Themen und Interessen nennen und wir bereiten diese professionell für Sie auf!

*Probieren Sie es einfach mal aus:  
Der Erste geht aufs Haus, versprochen!*

**Jetzt kostenfrei bestellen!**

# Anbieterprofil

comwrap ist einer der marktführenden TYPO3-Partner in Deutschland, Österreich und der Schweiz. Mit unseren zertifizierten TYPO3-Entwicklern integrieren wir Enterprise-Web-CMS-Lösungen auf Basis des leistungsfähigen Open Source Content-Management-Systems (CMS) TYPO3 für Internet, Extranet und Intranet und bauen dabei auf die Erfahrung aus mehr als 100 erfolgreichen TYPO3-Projekten für namhafte und global agierende Unternehmen.

## Agenturleistungen

- Beratung & Konzeption
- Design
- Frontend-Entwicklung
- Backend-Entwicklung
- Redaktionelle Betreuung
- Webanalyse/Webcontrolling
- Betriebsführung
- Hosting

## Verwendete Technologien

PHP  
HTML  
XML  
JavaScript  
TYPO3  
Symfony

# Kontakt

### FRANKFURT (HQ)

comwrap GmbH  
Hanauer Landstraße 126-128  
DE-60314 Frankfurt am Main  
Tel. +49 (0)69 380 795 200

### RAPPERSWIL

comwrap GmbH  
Webergasse 20  
CH-8640 Rapperswil  
Tel. +41 (0)55 280 43 05

### Wir beantworten gerne Ihre Fragen:

Mathias Hermann  
*Geschäftsführer*  
Tel. +49 69 380 795 210  
E-Mail: [mhermann@comwrap.com](mailto:mhermann@comwrap.com)