

Effektive Arztkommunikation durch lebendige Gesprächsführung und umfassende Datenauswertung

antwerpes ag realisiert vernetzte Außendienst-Lösungen für gewinnbringendes Closed-Loop-Marketing

Derzeit durchläuft das Pharmamarketing einen fundamentalen Wandel und sieht sich mit grundlegenden Fragen konfrontiert: Wie kann Arztkommunikation flexibler und effizienter gestaltet werden? Wie kann die Interaktion mit dem Arzt zielführend ausgewertet werden? Der Außendienst ist bis heute der bedeutendste Vertriebskanal für die Pharmaindustrie und generiert gewinnbringende Kundeninformationen. Oftmals werden Gesprächsdaten unzureichend erfasst. Dem setzt die antwerpes ag neue Konzepte entgegen. Die Erfolgsformel lautet digitale Gesprächsfolder mit umfassender Datengenerierung und entsprechenden Auswertungstools. Eine attraktive und aufmerksamkeitsstarke Gesprächssituation schaffen, ist ein Anfang. Aber effektive Arztkommunikation weitergedacht bedeutet, wertvolle Kundendaten wieder in den Marketingprozess einfließen zu lassen, um eine kontinuierliche Optimierung und Auswertung der Vertriebsaktivitäten zu gewährleisten – auch bekannt als Closed-Loop-Marketing.

antwerpes bietet Lösungen aus einer Hand: Angefangen von der Kreation digitaler Gesprächsfolder für Tablet PC oder iPad, bis hin zur Konzeption sowie Umsetzung kundenspezifischer Auswertungsoberflächen oder der Realisation von CRM-Schnittstellen. Die digitalen Besprechungsfolder von antwerpes bestehen durch einen modularen Aufbau und können mit wenigen Klicks flexibel aufgerufen werden. Ein eigener Verwaltungsbereich erlaubt den Pharmareferenten eine genaue Vor- und Nachbereitung der Gespräche. Dabei kann die Auswahl zugewiesener Klienten, Regionen oder anderer vordefinierter Faktoren erfolgen. Zusätzlich können persönliche Kommentare manuell dokumentiert und vom Außendienst zur Planung zukünftiger Gespräche genutzt werden. Eine einfache und intuitive Handhabung der Gesprächsfolder und Verwaltungsbereiche erleichtern den Einsatz für Außendienstmitarbeiter. Hierzu bietet antwerpes auch individuelle Schulungen an.

Die Tablets funktionieren nicht nur als Instrument der Präsentation, sondern können definierte Informationen aus dem Verkaufsgespräch erfassen. Durch die offene Anwendungsstruktur besteht die Möglichkeit, die erfassten Informationen ins kundeneigene CRM-System zu integrieren. Alternativ können diese auf einer Auswertungsplattform abgebildet werden. Die generierten Statistiken, wie Gesprächsverlauf, Seitenaufrufe und Verweildauer, werden im System aggregiert, analysiert und fließen wieder gewinnbringend in die Optimierung der Vertriebsaktivität zurück. Dies kann anonymisiert, also ohne Rückschlüsse auf einzelne Mitarbeiter, geschehen.

Für die Velvian Germany GmbH, ein neugegründetes pharmazeutisches Unternehmen mit Schwerpunkt auf die Frauengesundheit, entwickelt antwerpes bereits eine ineinandergreifende Außendienst-Lösung aus digitalem Besprechungsfolder und integriertem Verwaltungsbereich zur genauen Gesprächsvor- und Nachbereitung. Zusätzlich hat antwerpes eine Schnittstelle zum CRM-System von Passus GmbH realisiert. Von der ersten Stunde an setzte Velvian auf effektive Kommunikationslösungen für den Außendienst. „Für uns ist klar, dass wir unseren Vertrieb auf Qualität ausrichten,“ so Frau Spalek, Marketingleiterin bei Velvian Germay GmbH. „Damit bauen wir auf intensive, bindende und ergebnisstarke Kundenbeziehungen.“