

Besuchssteuerung und CRM

iAvant Genius

für den pharmazeutischen Außendienst

Programmbeschreibung



DSS Pharma
Inh. Rüdiger Schwedt
Zum Meeschensee 19

24558 Henstedt-Ulzburg

Telefon: 04193 / 88 00 476
Mail: R.Schwedt@DSS-Pharma.com
Internet: www.DSS-Pharma.com

Inhaltsverzeichnis

Einleitung	3
Was ist neu in Version 2009 ?	4
Außendienststruktur auf Basis von PLZ-Gebieten	4
Unterstützung ultraleichter Hardware und UMTS	4
Tourenplan und Liste geplanter Besuche	4
Tagesbericht und Zeiterfassung	5
Kundenspezifische Eingabefelder	5
Zielgruppenselektion	5
ERP-Anbindung (optional)	5
Neue Oberfläche	5
Einfacher Zugriff auf die Ärzte	6
Kontakterfassung	8
Stammdatenpflege	9
Tagesbericht	10
Wochenbericht	11
Zielgruppenselektion	12
Kundenspezifische Datenfelder	12

Einleitung

Das Besuchssteuerungs- und CRM-System iAvant Genius ist ein Werkzeug zur Erfassung der Besuchsaktivitäten im Pharma-Außendienst. Es wurde speziell entwickelt zur Unterstützung der zielgerichteten Vertriebsaktivitäten des Außendienstes.

Mit iAvant Genius erhält der Mitarbeiter alle Informationen, die für die täglichen Besuche bei seinen Ärzten wertvoll sind.

Besonderer Wert wurde auf eine einfache Handhabung gelegt. Der Mitarbeiter kontrolliert in nur wenigen Fenstern alle wesentlichen Daten des Arztes.

Eine übersichtliche Suchfunktion ermöglicht einen schnellen Zugriff auf die gewünschten Ärzte.

Die Besuchsplanung wird durch eine erweiterte Zielgruppenselektion unterstützt.

Mailingaktionen werden unterstützt durch eine vorgefertigte Erzeugung von Serienbriefen. Die sonst so typischen "fortgeschrittenen" MS-Office-Kenntnisse werden hierfür nicht benötigt.

Sinnvolle integrierte Berichte geben dem Mitarbeiter notwendige Informationen über Abgabemengen, Besuchshäufigkeiten etc.

Die Tourenplanung und eine einfache Zeiterfassung runden das System ab.

In Verbindung mit iAvant Decision (optional) erhalten die Pharmareferenten sowie die Außendienstleiter ein hocheffizientes System in die Hand, mit dem sie die Besuche anhand vertriebsrelevanter Informationen planen und die Erfolge messen können.

Was ist neu in Version 2009 ?

Außendienststruktur auf Basis von PLZ-Gebieten

Seit der RPM¹⁾ durch neuere Gesetzgebung für die Analyse der Vertriebsaktivitäten Einiges an Bedeutung verloren hat, unterstützt iAvant Genius jetzt auch eine PLZ-basierte Außendienststruktur. Das ist besonders für jene Firmen interessant, bei denen der RPM ohnehin nicht die Basisstruktur des Außendienstes war und ist.

¹⁾ Der RPM ist der Regionale Pharmamarkt, ein Produkt der IMS Deutschland GmbH. Er wird in vielen Pharmafirmen zur Auswertung der Umsätze und seine Struktur als Basis für die Strukturierung des Außendienstes verwendet.

Unterstützung ultraleichter Hardware und UMTS

Grundsätzlich läuft iAvant Genius auf allen handelsüblichen PCs und Notebooks, die gewisse Minimalanforderungen erfüllen.

Wir haben eine Version von iAvant Genius dahingehend optimiert, dass sie auf sehr kleinen, leichten und preiswerten Netbooks, wie z.B. den Asus Eee Netbook, mit einem 10"-Bildschirm (Auflösung 1024 x 600) hervorragend läuft. Der Zugriff auf die zentrale Datenbank erfolgt je nach Verfügbarkeit über DSL als auch über UMTS.

So kann der Außendienstmitarbeiter direkt vor dem Besuch wichtige Informationen zum Arzt abfragen und im Anschluss seine Besuchsdaten erfassen. Das spart wertvolle Arbeitszeit, eine Doppelerfassung im "Notizbuch" entfällt und es werden kaum Informationen vergessen.

Tourenplan und Liste geplanter Besuche

Die zu besuchenden Ärzte können in einen Tourenplan aufgenommen werden. Der Mitarbeiter kann auf Basis dieses Plans die Ärzte auf seiner Tagestour besuchen.

Die Zentrale behält den Überblick über die Tätigkeiten des Teams.

Und das Beste: Der Aufwand für die Tourenplanung ist sehr gering. Das System nimmt einen Arzt vollautomatisch in einen Tourenplan auf, sobald der Mitarbeiter bei der Kontakterfassung einen Eintrag unter "nächster geplanter Besuch" vornimmt. Darüber hinaus wird der Arzt automatisch und unabhängig vom Tourenplan in eine allgemeine Liste der geplanten Besuche aufgenommen. Der Folgebesuch kann dann nicht mehr vergessen werden.

Tagesbericht und Zeiterfassung

Die Tagesberichte enthalten den Beginn und das Ende des Besuchstages, die Startlocation (Home/Hotel) sowie die gefahrenen Gesamtkilometer. Darüber hinaus notiert der Mitarbeiter die Uhrzeiten der jeweiligen Besuche in der Kontakterfassung. Aus diesen Angaben lässt sich gut das Verhältnis des Aufwandes zum produktiven Besuch abbilden (Fahrzeit zu Besuchszeit). Auch hier wird dem Mitarbeiter administrativer Aufwand abgenommen: Bei der erstmaligen Kontakterfassung an einem Besuchstag wird automatisch ein Tagesbericht erzeugt, der Mitarbeiter ergänzt nur noch wenige Angaben.

Kundenspezifische Eingabefelder

Kundenspezifische Eingabefelder werden direkt in der Datenbank definiert. Auf diese Weise kann das Unternehmen sehr schnell auf ein sich veränderndes Vertriebsumfeld reagieren. Selbstverständlich sind diese Daten ebenso komfortabel auswertbar wie die Informationen aus fest definierten Feldern.

Zielgruppenselektion

Ärzte können nach Kriterien selektiert werden, die hinsichtlich des Zielgruppenmanagements interessant sind.

Fragen wie:

- *Welche Ärzte therapieren ein bestimmtes Fachgebiet?*
- *Welche Ärzte interessieren sich für innovative Produkte?*
- *Wer sind die Meinungsbildner?*
- *Wer wird von meinen Mitarbeitern wie bewertet?*
- *Wer wurde bemustert und wer hat das Präparat bestellt?*

etc. lassen sich leicht beantworten.

Dadurch wird die Besuchsplanung noch effizienter.

ERP-Anbindung (optional)

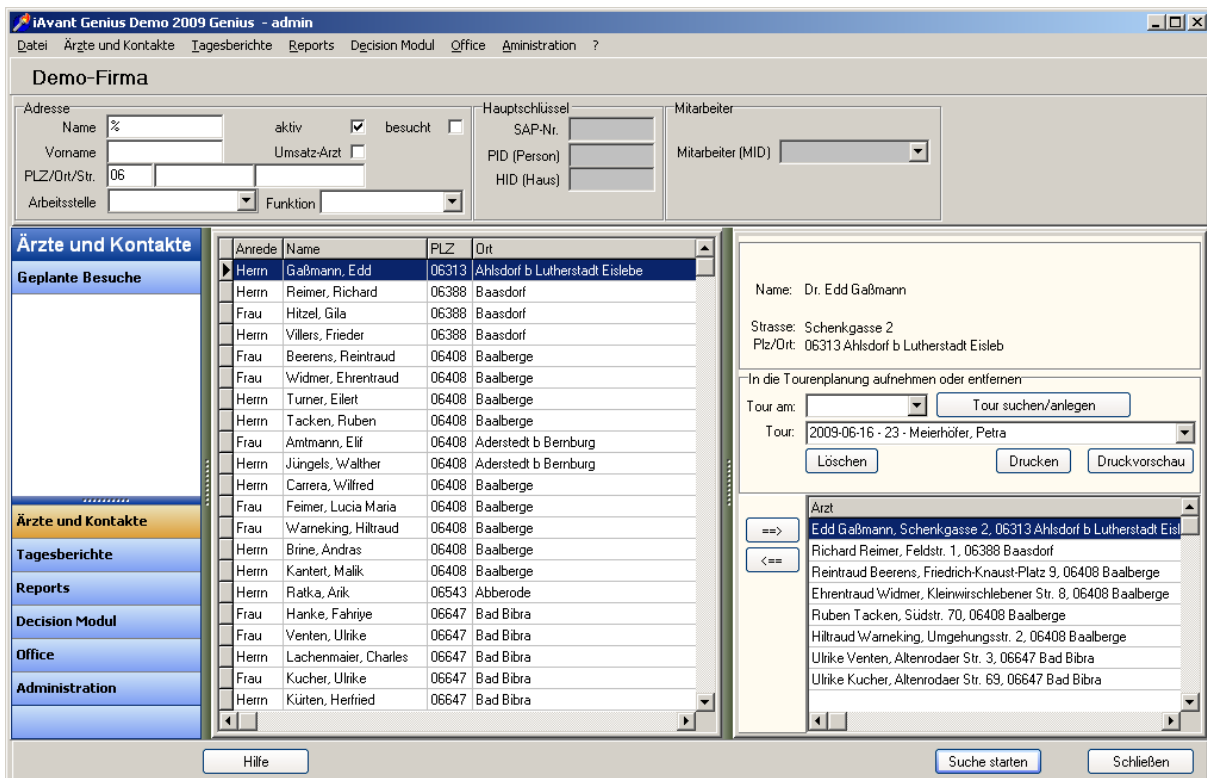
Wenn Sie für die Erfassung Ihrer Umsätze bereits intern ein System verwenden, besteht die Möglichkeit, diese Umsätze nach iAvant Genius zu importieren und für Auswertungen zu verwenden. Sprechen Sie uns an!

Neue Oberfläche

iAvant Genius kommt in einer völlig neuen Oberfläche. Das macht die Benutzung noch angenehmer und komfortabler.

Einfacher Zugriff auf die Ärzte

iAvant Genius startet mit einer unkomplizierten und schnellen Suchfunktion (im oberen Teil des Screenshot), mit der der Mitarbeiter auf seine Ärzte über die wichtigsten Suchkriterien zugreift.



Startbildschirm

Neben der Standardsuche bietet iAvant Genius eine Zielgruppenselektion, mit der die Ärzte nach ihren Bewegungsdaten wie Verordnungsverhalten, Bewertung der Mitarbeiter, Potenzial, Funktion, Stellung, konfigurierbare Felder des Kunden etc.²⁾ gefiltert werden.

Des Weiteren sieht der ADM seine Tourenliste (rechts im Bild), die er in Vorbereitung auf den Besuchstag bereits im Vorfeld erstellt hat. Sie enthält alle Ärzte, die er auf seiner Tour besuchen möchte.

Die Tourenliste dient als Richtschnur für seinen Besuchstag.

Selbstverständlich kann die Tourenliste zu jeder Zeit ergänzt werden, einfach per Mausklick.

²⁾ Die Verfügbarkeit dieser Daten wird vorausgesetzt

Besuchsübersicht

Die Besuche eines Arztes sind übersichtlich im Kontakt-Reiter des Arztes aufgelistet, Muster und Besprechungen sowie Werbemittel werden für jeden Besuch detailliert angezeigt.

The screenshot shows the 'Stammblatt des Arztes' window. At the top, it displays the doctor's name and PID/HID: 3273/15272. The next section shows the 'nächster geplanter Besuch:' as 16.06.2009, with buttons for 'Neuer Kontakt', 'Kontakt löschen', and 'Kontakt ändern'. Below this is a table of 'Kontakte' with columns for Datum, von, bis, Mitarbeiter, nächst. Bes., Kontaktart, and Canceled. The table lists several visits, with the most recent one on 12.05.2009 highlighted. To the right of the table is a 'Notizen zum Kontakt' field containing the text: 'Hat starkes Interesse an den neuen Forschungsergebnissen zu Lipothyl'. Below the notes is the 'Inhalt des Gesprächs' section, which contains a table with columns for Produkt, Kategorie, and Reaktion. This table lists 'Lipothyl 600 30 Tabl.' with reactions 'zufrieden' and 'sehr zufrieden'. At the bottom of the window, there are two tables: 'Abgaben' (with columns for Präparat, Stck., Besprochen, and Bestellung) and 'Werbemittel' (with columns for Artikel, Stck., and Kosten). The 'Abgaben' table shows 'Lipothyl ret. 30 St.' and 'Lipothyl 600 30 Tabl.' with 'Besprochen' checked. The 'Werbemittel' table shows 'Ohrposter', 'Patienten-Broschüre', and 'Post It' with their respective quantities and costs. At the very bottom of the window are buttons for 'OK', 'Speichern', and 'Schließen'.

Datum	von	bis	Mitarbeiter	nächst. Bes.	Kontaktart	Canceled
13.05.2009	11:00	11:20	Meierhöfer	20.05.2009	Besuch	<input type="checkbox"/>
12.05.2009	10:15	10:30	Meierhöfer	16.06.2009	Besuch	<input checked="" type="checkbox"/>
01.05.2009	13:00	13:02	Meierhöfer	22.05.2009	Besuch	<input type="checkbox"/>
26.02.2009	08:00	09:00	Meierhöfer	26.05.2009	Besuch	<input type="checkbox"/>

Produkt	Kategorie	Reaktion
Lipothyl 600 30 Tabl.	Wirkung	zufrieden
Lipothyl 600 30 Tabl.	Eigenschaft	sehr zufrieden

Präparat	Stck.	Besprochen	Bestellung
Lipothyl ret. 30 St.	2	<input checked="" type="checkbox"/>	0
Lipothyl 600 30 Tabl.	2	<input checked="" type="checkbox"/>	100

Artikel	Stck.	Kosten
Ohrposter	1	2,50 €
Patienten-Broschüre	1	0,00 €
Post It	1	4,00 €

Besuchsübersicht

Neben freien Notizen zum Verlauf des Gesprächs kann der Mitarbeiter strukturierte, von der Zentrale vorgegebene Reaktionen des Arztes auf die einzelnen Produkte erfassen (siehe "Inhalt des Gesprächs", rechts im Bild). Diese Daten lassen sich im Vertrieb/Marketing sehr gut für Zielgruppenanalysen verwenden.

Kontakterfassung

Werbemittel, Muster und Besprechungspräparate werden transparent auf dem Bildschirm angeordnet. Der Mitarbeiter klickt lediglich einen Haken an die entsprechende Position bzw. fügt die Anzahl Muster und Werbemittel hinzu.

Neben dem Besuchsdatum können auch die Besuchszeiten (Dauer des Besuchs) erfasst werden. Plant der Mitarbeiter, den Arzt erneut zu besuchen, vermerkt er das voraussichtliche Besuchsdatum bereits an dieser Stelle. In diesem Fall wird der Arzt automatisch in den Tourenplan aufgenommen. Auf diese Weise wird gewährleistet, dass der nächste Besuch nicht vergessen wird.

Kontakt editieren.

Kontakteingabe
Edd Gaßmann, Schenkengasse 2, 06313 Ahlsdorf b Lutherstadt Eislebe

Allgemeine Besuchsinformationen
 Besuchsdatum: 12.05.2009 Besuchszeit von: 10:15 bis: 10:30 Nächster geplanter Besuch: geplanter Besuch am: 16.06.2009
 Kontaktart: Besuch Besuch ausgefallen

Linie
1 - CSE - Force

Mitarbeiter

MID	Mitarbeiter
4	Frau Meierhofer

Muster/Besprechung

Präparat	Stck.	Besprochen	Bestellung
Lipothyl ret. 30 St.	2	<input checked="" type="checkbox"/>	0
Lipothyl 600 30 Tabl.	2	<input checked="" type="checkbox"/>	100
Lotizan 150mg 50 Kapseln	0	<input type="checkbox"/>	0
Lotizan 300mg 50 Kapseln	0	<input type="checkbox"/>	0
Lotizan 500mg 50 Kapseln	0	<input type="checkbox"/>	0
Lotizan Tropfen	0	<input type="checkbox"/>	0
Solohezin	0	<input type="checkbox"/>	0
Solohezin 10mg 20 St.	0	<input type="checkbox"/>	0
Solohezin 25mg 20 St.	0	<input type="checkbox"/>	0

Werbemittel

Artikel	Anzahl	Einzelpreis
Pat-Info 1	0	0,00 €
Ohriposter	1	2,50 €
Patienten-Broschüre	1	0,00 €
Bürolocher	0	5,00 €
Arebits-Kalender	0	37,45 €
Borgunder	0	27,43 €
Kalender	0	29,48 €
Espresso Tassen	0	31,33 €
Post It	1	4,00 €

Inhalt des Gesprächs

Produkt	Kategorie	Reaktion
Lipothyl 600 30 Tabl.	Wirkung	zufrieden
Lipothyl 600 30 Tabl.	Eigenschaft	sehr zufrieden

Anmerkungen zum Besuch
 Hat starkes Interesse an den neuen Forschungsergebnissen zu Lipothyl
 Maximal 3 Zeilen a 25 Zeichen.

Buttons: neu/bearbeiten, löschen, Hinweise, OK, Schließen

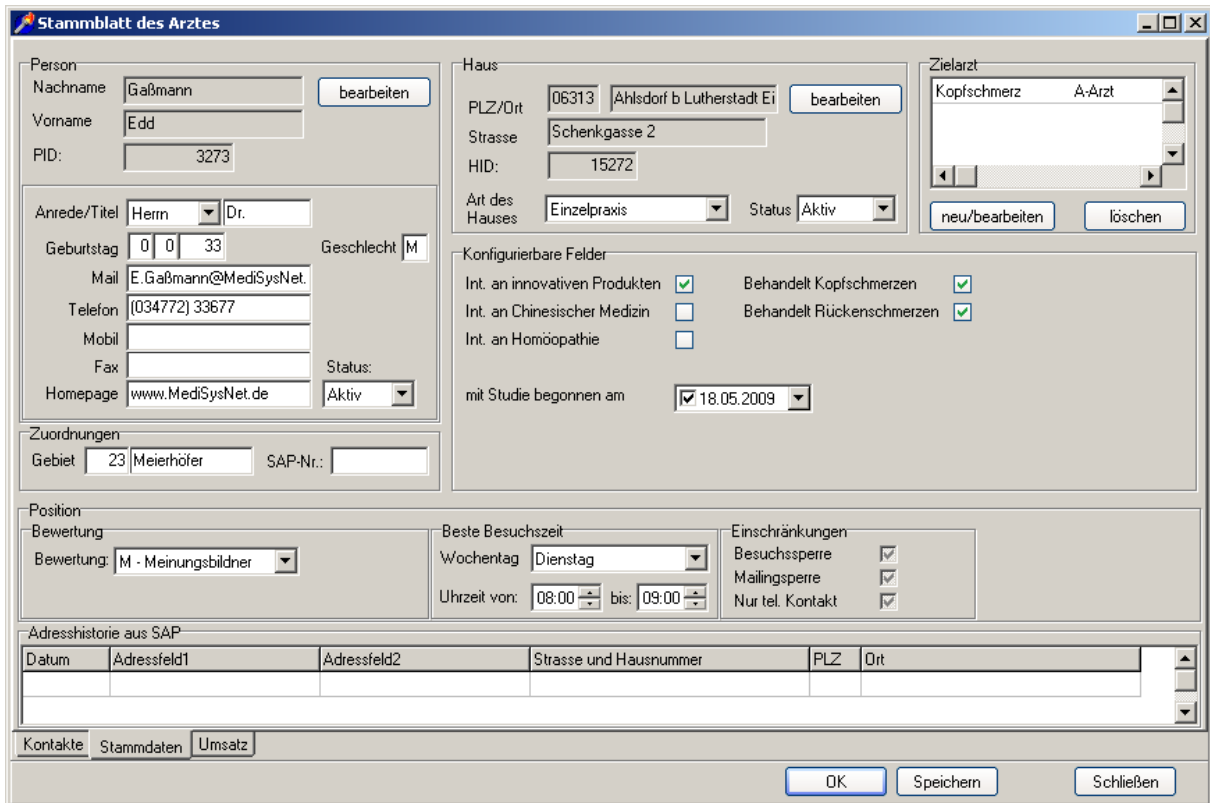
Kontakteingabemaske für den Außendienstmitarbeiter

Eine Reihe von internen Plausibilitätsprüfungen warnen vor Fehleingaben (versehentlicher Überbemusterung, Überschreitung von gesetzlichen Höchstmengen, doppelte Kontakte, Besuch am Wochenende etc.)

iAvant Genius unterstützt die zentrale Pflege der Kontakte durch den Innendienst. Berechtigte Innendienstmitarbeiter können bei Bedarf die Kontakterfassung für den Außendienst übernehmen.

Stammdatenpflege

Alle wesentlichen Stammdaten des Arztes werden auf einem Formular zusammengefasst. Der Pharmareferent behält auf diese Weise den vollen Überblick. Auf mühseliges "Durchklicken" durch verschiedene Fenster wird weitestgehend verzichtet.



Stammblatt des Arztes

Person
Nachname: Gaßmann [bearbeiten]
Vorname: Edd
PID: 3273
Anrede/Titel: Herr / Dr.
Geburtsdag: 00/00/33 | Geschlecht: M
Mail: E.Gaßmann@MediSysNet.
Telefon: (034772) 33677
Mobil: | Status: Aktiv
Fax: |
Homepage: www.MediSysNet.de

Haus
PLZ/Ort: 06313 Ahlsdorf b Lutherstadt Ei [bearbeiten]
Strasse: Schenkigasse 2
HID: 15272
Art des Hauses: Einzelpraxis | Status: Aktiv
Konfigurierbare Felder:
Int. an innovativen Produkten | Behandelt Kopfschmerzen
Int. an Chinesischer Medizin | Behandelt Rückenschmerzen
Int. an Homöopathie
mit Studie begonnen am: 18.05.2009

Zielarzt
Kopfschmerz A-Arzt
[neu/bearbeiten] [löschen]

Zuordnungen
Gebiet: 23 Meierhöfer | SAP-Nr.: |

Position
Bewertung: M - Meinungsbildner
Beste Besuchszeit: Wochentag: Dienstag | Uhrzeit von: 08:00 bis: 09:00
Einschränkungen: Besuchssperre
Mailingsperre
Nur tel. Kontakt

Adresshistorie aus SAP

Datum	Adressfeld1	Adressfeld2	Strasse und Hausnummer	PLZ	Ort

Kontakte | Stammdaten | Umsatz

OK | Speichern | Schließen

Stammdaten des Arztes

Die Stammdaten können dort gepflegt werden, wo sie entstehen: Im Außendienst. Innen- und Außendienst arbeiten mit demselben Datenbestand, eine Änderung wird sofort für alle Anwender wirksam. "Replikationen" und die häufig damit verbundenen Probleme - Konflikte bei der Zusammenführung verschiedener Datenbestände durch mehrfache Adresspools - entfallen.

Tagesbericht

Tagesberichte werden vom System automatisch erzeugt, wenn der Mitarbeiter den ersten Besuch eines Arbeitstages einträgt. Selbstverständlich besteht zusätzlich die Option einer manuellen Anlage.

The screenshot shows the 'iAvant Genius Demo 2009' application window. The main area is titled 'Tagesberichte' and contains a table with the following data:

Mitarbeiter	Datum	Tätigkeit
Meierhöfer	15.05.2009	Besuchstag
Meierhöfer	14.05.2009	Gleittag
Meierhöfer	13.05.2009	Besuchstag
Meierhöfer	12.05.2009	Besuchstag
Meierhöfer	16.02.2009	Besuchstag

The right-hand pane shows a detailed view for the selected entry (16.02.2009):

Allgemeine Daten
Mitarbeiter: Frau Petra Meierhöfer ID: 47
Datum: 16.02.2009 von 07:30 bis 16:00
Tätigkeit: Besuchstag
Startpunkt: Home
km zum 1. Arzt: 23 Gesamt km: 190 Besuche: 7

Tagesbericht

Arztname	von	bis	Canceled
Hirschstetter, André	08:00	09:00	<input type="checkbox"/>
Mühlberger, May	09:00	09:30	<input type="checkbox"/>
Behre, Kuni	10:00	10:19	<input type="checkbox"/>
Harland, Ilknur	12:00	12:11	<input type="checkbox"/>
Grasberger, Hans Hermann	14:00	14:20	<input type="checkbox"/>
Darnakis, Pasqual	14:30	14:45	<input type="checkbox"/>
Vermaasen, Markus Emanuel	15:00	15:12	<input type="checkbox"/>

At the bottom of the window, there are buttons for 'Tagesbericht löschen', 'Tagesbericht anlegen', 'Tagesbericht ändern', and 'Schließen'.

Liste der Tagesberichte mit Detailvorschau

Einige Informationen werden aus den Besuchseingaben genommen, andere wenige werden vom Mitarbeiter hinzugefügt (Beginn und Ende des Arbeitstages, Kilometerangaben, Besuchstag/Gleittag).

Der Tagesbericht bildet eine der Grundlagen für die Erzeugung des Wochenberichtes.

Wochenbericht

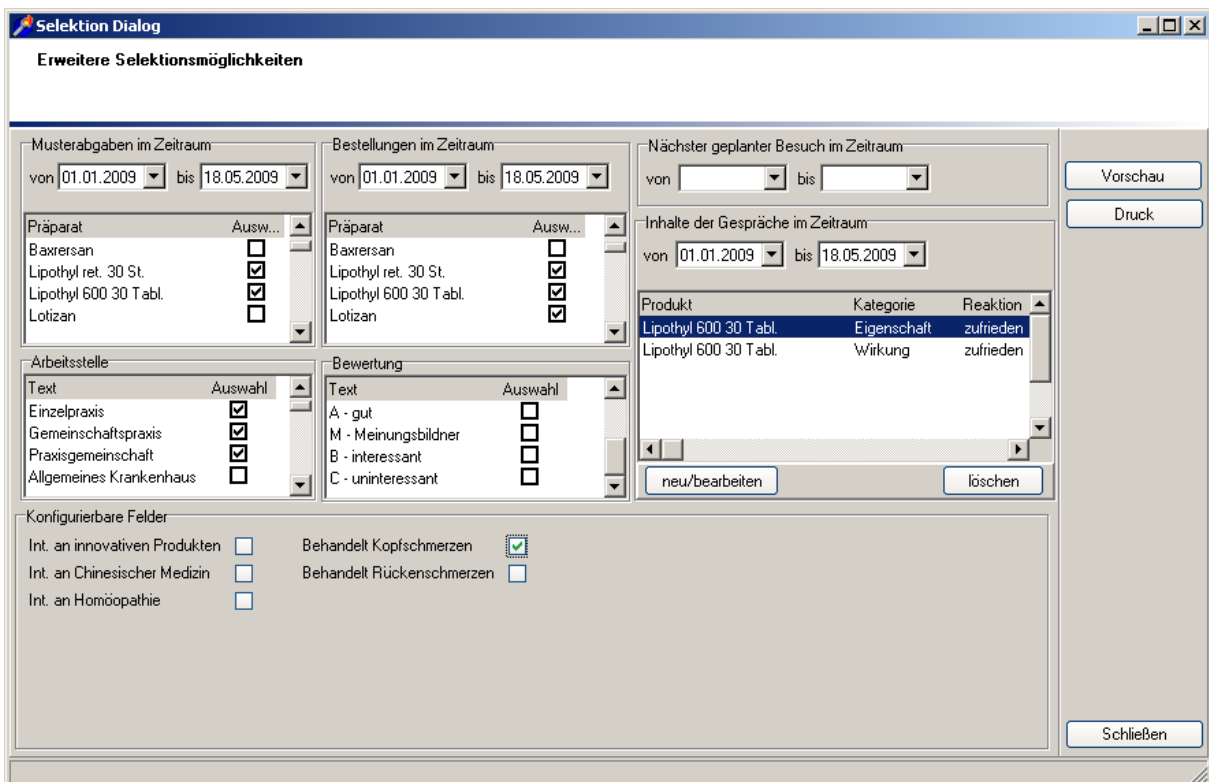
Der Wochenbericht liefert ein detailliertes Bild der Tätigkeiten der Mitarbeiter im Laufe der Woche sowie weitere wertvolle Informationen zu den besuchten Ärzten.

Der Wochenbericht basiert auf den Tagesberichten der Mitarbeiter und wird durch Informationen zu den Ärzten ergänzt. Es werden Angaben zu den Gesprächsverläufen, den Musterabgaben und Bestellungen, Bewertungen etc. sowie die wichtigsten Arztstammdaten ausgewiesen.

Zielgruppenselektion

Die Zielgruppenselektion bietet der Vertriebsleitung und dem Außendienstmitarbeiter die Möglichkeit, Ärzte nach erweiterten Kriterien zu selektieren.

Die Zielgruppenselektion hat wesentliche Bedeutung bei der Planung und Steuerung der Besuchsaktivitäten. Mit ihr lassen sich Selektionen der Ärzte nach ihrer Haltung gegenüber den Firmenprodukten, nach Musterabgaben und Produktbestellungen usw. filtern. Da einige dieser Kriterien zeitabhängig sind, ist in diesen Fällen eine Einschränkung auf einen bestimmten zeitlichen Bereich möglich.



The screenshot shows a software window titled "Selektion Dialog" with the subtitle "Erweiterte Selektionsmöglichkeiten". It contains several sections for filtering doctors based on various criteria:

- Musterabgaben im Zeitraum:** von 01.01.2009 bis 18.05.2009. Includes a list of products: Baxwersan, Lipothyl ret. 30 St., Lipothyl 600 30 Tabl., Lotizan.
- Bestellungen im Zeitraum:** von 01.01.2009 bis 18.05.2009. Includes a list of products: Baxwersan, Lipothyl ret. 30 St., Lipothyl 600 30 Tabl., Lotizan.
- Nächster geplanter Besuch im Zeitraum:** von [] bis [].
- Inhalte der Gespräche im Zeitraum:** von 01.01.2009 bis 18.05.2009. Includes a table with columns: Produkt, Kategorie, Reaktion.
- Arbeitsstelle:** Text Auswahl: Einzelpraxis, Gemeinschaftspraxis, Praxisgemeinschaft, Allgemeines Krankenhaus.
- Bewertung:** Text Auswahl: A - gut, M - Meinungsbildner, B - interessant, C - uninteressant.
- Konfigurierbare Felder:** Includes checkboxes for "Int. an innovativen Produkten", "Int. an Chinesischer Medizin", "Int. an Homöopathie", "Behandelt Kopfschmerzen", and "Behandelt Rückenschmerzen".

Buttons on the right include "Vorschau", "Druck", "new/bearbeiten", "löschen", and "Schließen".

Zielgruppenselektion

Kundenspezifische Datenfelder

Ein weiteres Highlight ist die Verfügbarkeit kundenspezifischer Felder. Für unsere Kunden können wir eigene Felder konfigurieren, die sowohl in der Datenerfassung als auch in der Zielgruppenselektion verwendet werden.

Auf diese Weise kann das Unternehmen sehr schnell auf ein verändertes Umfeld des Marktes und der Zielkunden reagieren.

Die konfigurierbaren Felder können mit Bezug auf die Vertriebsprodukte eingerichtet werden. Ein Beispiel dafür ist das Panel "Inhalte der Gespräche" in diesem Screenshot.