

## Außendienststeuerung on demand

Die heute übliche Situation beim "elektronischen Gebietsmanagement" (ETMS) und dem Kunden-management (CRM) beschreibt Norbert Rautenberg, Geschäftsführer rexx systems in Hamburg, so: "Den meisten mobilen Lösungen zur Außendienststeuerung und der Unterstützung des Kunden-managements fehlt der integrierte Gesamtansatz." Damit aber müssten Konzessionen an den Benutzerkomfort und an die Leistungsfähigkeit der Internetlösung in Kauf genommen werden.

Rautenberg registriert nach wie vor bei vielen Pharma-Unternehmen IT- Insellösungen: "Für das Besuchsreporting, für die Wochenberichte, für die Erstellung und das Abrufen von Statistiken und für den Austausch von Innendienstdaten und Außendienstinformationen werden unterschiedliche Programme installiert, die nicht miteinander verknüpft sind."

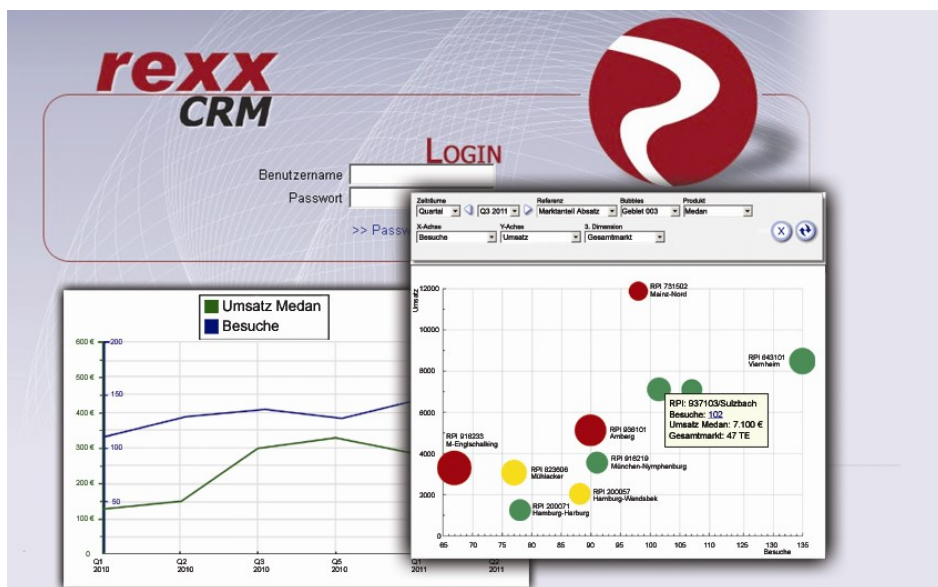
Durch diese "Vielfalt der Anwenderoberflächen", zu gut deutsch die digitale Wüste auf dem Benutzer-Bildschirm, sind nach Erfahrung von Norbert Rautenberg Probleme vorprogrammiert, "denn nicht jeder Außendienstler ist perfekt im IT- Umgang".

Vor allem müsse für den Außendienst die "Korrelation zwischen eigenem Tun und eigenem Erfolg" transparent und zeitecht im System verfügbar sein - ein wesentlicher Erfolgsfaktor für den effizienten Pharma-Außendienst.

Das von rexx systems entwickelte "rexx CRM" ist eine Komplett-Lösung:

Besuchsreporting, Musterdokumentation, Umsatzdaten, Erfolgsdiagramme und -analysen, Materialanforderung, Spesenabrechnung, Budgetverwaltung und Veranstaltungsmanagement sind in einem zentralen System mit einfacher und selbsterklärender Benutzeroberfläche zusammengeführt.

Ein wichtiger Benefit des Systems ist, dass alle Eingaben, Daten, Vorgänge, Nachrichten beim Einloggen in das System zur Verfügung stehen. Der Außen-dienst wird aktiv informiert. Norbert Rautenberg erklärt das so: "Wenn beispielsweise die Marketingabteilung ein Mailing an eine bestimmte Arztgruppe abschickt, wird diese Information durch den Innendienst komfortabel in das System eingestellt und jeder Außendienst-Mitarbeiter erfährt beim nächsten Login, welche Ärzte bedient wurden." Dabei wird die Standardbesuchsmaske auf einfache Weise über den "Formwizard" mit beliebigen Abfragemöglichkeiten ergänzt, so dass der Außendienst beim nächsten Arztbesuch das Mailingfeedback des Arztes sofort dokumentieren kann.



rexx CRM verschafft dem Pharmareferenten den Durchblick bei der "Korrelation zwischen eigenem Tun und eigenem Erfolg"

Durch die zentrale Datenhaltung stehen diese Informationen dann wieder dem Innendienst in Echtzeit zur Verfügung, zum Beispiel für eine spontane Marktabfrage. Für jeden Außendienstler ist bei mobilen Internetsystemen die Verbindungsqualität ein wichtige Frage: Um die Geschwindigkeit der Datenübertragung bei schlechter Funkverbindung zu optimieren, sendet "rexx CRM" mit hocheffizienter Komprimierung. Gegenüber herkömmlicher Datenübertragung werden die Antwortzeiten durch die Komprimierung bis zu zehnmal schneller.

Gleichzeitig werden alle Daten automatisch zwischengesichert, so dass bei Verbindungsabbrüchen nichts verloren geht. Bei wiederhergestellter Online-Verbindung werden die Daten automatisch ins Netz abgeschickt.

Systemänderungen, wie z.B. die Einrichtung neuer Anwendungen (Besuchsmasken, Statistiken, Analysen, Kundendaten) können bequem und leicht verständlich vom Anwender selbst durchgeführt werden. Durch die Online-Funktion stehen diese neuen Konfigurationen auch sofort allen Nutzern zur Verfügung, ohne die Software mühsam und zeitaufwändig auf die PC und

Notebooks verteilen zu müssen.



Norbert Rautenberg,  
Geschäftsführer  
rexx systems GmbH

rex systems bietet dieses leistungsfähige System als Leih-Software an, heute gerne als "Software as a Service" oder "Cloud Computing" bezeichnet. Der Kunde muss also keine Software kaufen, die regelmäßig kostenpflichtig aktualisiert wird und muss auch keine eigenen IT-Ressourcen aufwenden.

Ein solches System kann innerhalb kürzester Zeit eingeführt, angepasst und ausgesetzt werden. Dabei bietet rexx CRM zahlreiche Schnittstellen, so dass Daten von anderen Systemen integriert oder auch an andere Systeme zurückgegeben werden.

Diese Cloud-Software kostet je nach Ausstattungsmerkmalen und Useranzahl zwischen 50 und 75 Euro pro User und Monat und enthält sämtlichen Service für Betrieb, Anpassung, Datensicherung, Support, Hochverfügbarkeit, Updates und Security.

Neben dem Cloud Modell ist rexx CRM pharma auch als Inhouse-/Lizenz-Lösung, die auf den Servern des Kunden installiert wird, erhältlich.

Mehr Informationen: [Pharma CRM](#)