

The Astra Zeneca CRM - Way to Success

Mag. Klaus Fister
Manager Information Services
AstraZeneca Österreich GmbH



Inhalt

- AstraZeneca
- Kundenstammdaten – Wie das Thema Datenclearing bei AstraZeneca gelöst wurde
- Performance Tracking / Selbstmonitoring – Wie der Außendienst seinen Erfolg überwacht
- Die update.pda (Erfolgs-) Story

AstraZeneca

AstraZeneca

- Forschendes Pharmaunternehmen
- Weltweit Rang 6 (2005)
- Österreich Rang 6 (Umsatz 2005 EUR 118,5 Mio)
- Nur Vertrieb in Österreich
- 6 Produktlinien (CV, GI, RES, CNS, ONKO, HOSP)
- 155 Mitarbeiter (100 Außendienst)
- Ein Standort
- Marketing.manager seit 1997
- Laptops (update.win) und PDAs (update.pda) im Außendienst
- Breitbandverbindung im Außendienst (DSL oder 3G)

Kundenstammdaten – Datenclearing

Kundenstammdaten - Datenclearing

- Ausgangslage 1
 - Außendienst war selber für Stammdaten verantwortlich
 - Kennt Kunden am besten
 - Eigenverantwortung auf sehr unterschiedlichem Niveau...
 - Auf längere Sicht nicht zielführend
- Ausgangslage 2
 - Stammdatenwartung für Außendienst gesperrt
 - Wurde durch Innendienst erledigt (Assistentinnen)
 - Für jede Produktlinie eigener Ansprechpartner im Innendienst
 - Kommunikation AD <-> ID nicht formalisiert und schon gar nicht protokolliert
 - Telefon, E-Mail, SMS, Zuruf, Papier
 - Besser als ursprünglich aber weitere Optimierung möglich

Kundenstammdaten - Datenclearing

- Umstieg auf externes Datenclearing
- Anbieter evaluiert und gefunden
- Einjähriges Pilotprojekt
- Direkt im marketing.manager integriert via HTML Form und automatischem E-Mail Versand an extern
 - Neuaufnahme
 - Änderung
 - Zusammenführung
 - Löschung
- Stark formalisiert
 - Pflichtfelder
 - Erhalt und Durchführungsbestätigung via Antwortmail
 - Monatliches Protokoll
 - Regelmäßige Umfrage zur Zufriedenheit im Außendienst

Kundenstammdaten - Datenclearing

- Realisierte Benefits
 - Pauschalierter Preis
 - Prüfung / Korrektur der Außendienstanfragen
 - Ergänzung der fehlenden Angaben
 - Aktive Kommunikation zwischen Anbieter und Außendienst
 - Vor- und Nachbearbeitung bei Massenaussendungen (gesondert)
 - Spezialaufträge (gesondert)
 - Leichter Austausch der elektronischen Formulare via mm-transfer

Kundenstammdaten - Datenclearing

- Realisierte Benefits
 - Im marketing.manager integriert
 - Übernahme Werte aus aktuellem Datensatz
 - Kein Wechsel in anderes Programm (Outlook)
 - Klare Zuständigkeiten
 - Bearbeitung Stammdaten weder im Innendienst noch Außendienst möglich
 - Dadurch keine „Mauschelein“ möglich...
 - Externe Firma hat Onlinezugang zu marketing.manager (Terminal Server)

Kundenstammdaten - Datenclearing

marketing.manager - Fister, Klaus - [Schütz: Änderung (Zentrale)]

update 6 marketing.manager

Suche Person ??

Info Inst./Per...
Institution-Person
Kontakte
Kalendar
Terminübersicht
Kontaktzeiten
Kundenprofil
Muster
Speziell
ABO
ABO Übersicht
Login-Berechtigung
Zusatzadresse
Allgemein
Fehlzeiten
Selektion
Veranstaltungen
Marketing-Kalender
AD Veranstaltung
Beziehung
Beziehungshierarchie

Inst.+Person
Praxis Dr. Haibach-Haisjackl
6322 Kirchbichl
Oberndorf 5

Person
Frau
Dr.
Barbara
Haibach-Haisjackl

Schütz: Änderung (Zentrale)

Änderung

AstraZeneca

FINr: 2 PersNr: 1

Person

Anrede: Herr Akad.Titel:
Vorname: Barbara Familienname: Haibach-Haisjackl
Telefon:
Mobil:
Hauptfach:
Kassenstatus:
Geb.Datum:

☐ Krankenhaus
Krankenhaus:
Abteilung: Station: Position:

☒ Praxis
Straße:
PLZ: Ort:
SanBez:
Ordzeiten:

Kundenprofil
Target: Einst.Produkt: Potential: Limited:
Therap.schwpkt1: Therap.schwpkt2:
Verschreib.Verh: Verord.Verh: Meinungsbildner:

Notizen:

Abschicken

Performance Tracking – Selbstmonitoring

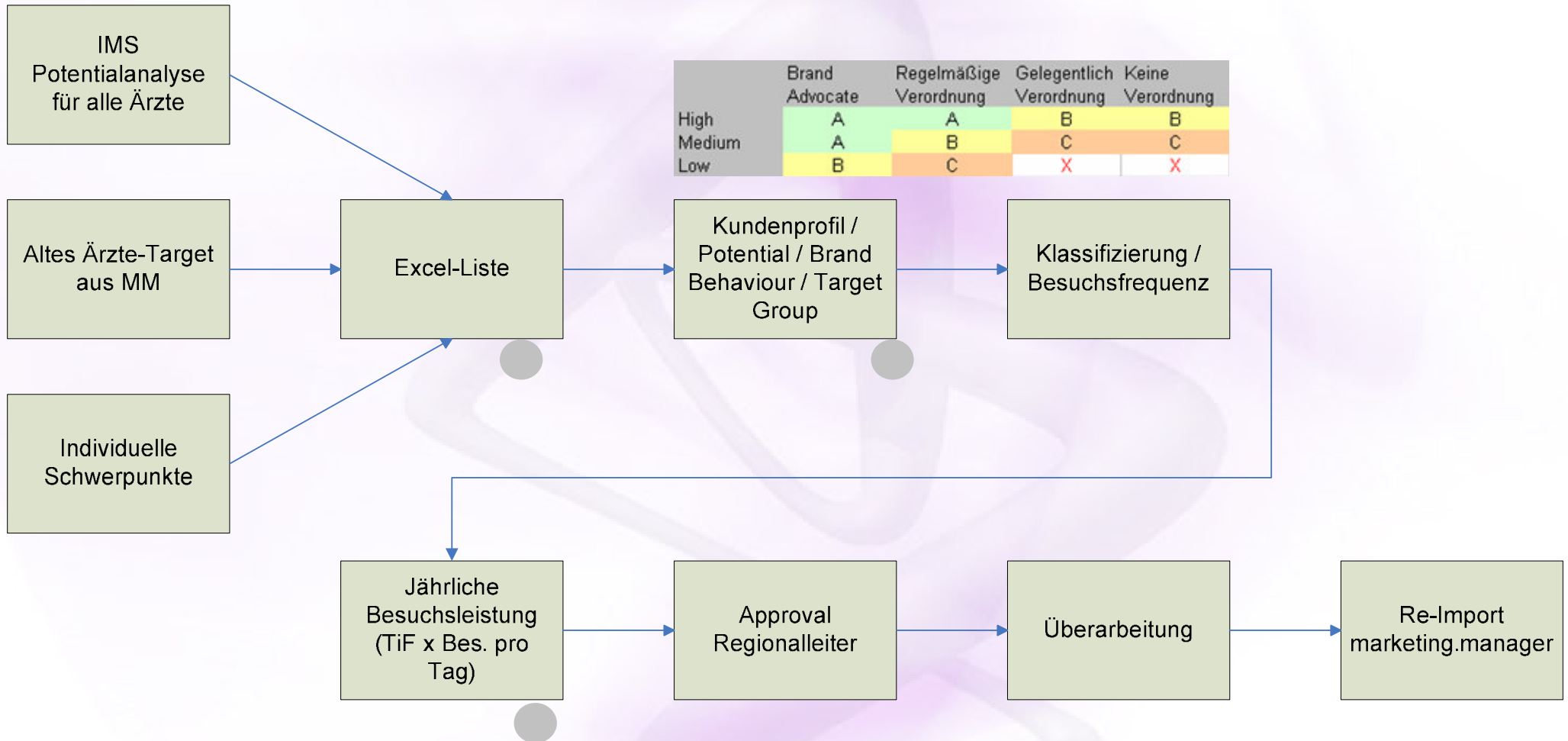


Performance Tracking / Selbstmonitoring

- Verständliche & einfache Darstellung von Key Performance Indikatoren (KPI) / Sales und Non-Sales
- Selbstmonitoring und Besuchsplanung
- Klarer Fokus auf Kunden
 - Soll nicht zur Leistungsbeurteilung verwendet werden
- Klare Darlegung der Vorgangsweise (Roadshows)
 - = Woher kommen die Zahlen
 - = Was und wie wird berechnet
 - = Was bedeuten die KPIs
 - = Wie beeinflusse ich die KPIs
 - = Wer sieht & beurteilt die KPIs
- Commitment des Außendienstes zur Zielvereinbarung und deren Darstellung

Performance Tracking / Selbstmonitoring

Festlegung Besuchstarget (jährlich oder bei Markterfordernis)



Diese Vorgangsweise ergibt starke Zustimmung zu Besuchsziel

Performance Tracking / Selbstmonitoring

SFE Dashboard KPI - Microsoft Internet Explorer bereitgestellt von AstraZeneca

Adresse http://atvimemintra02.emea.astrazeneca.net/www/SFE_KPI_NEU/SFE_KPI.htm


Dashboard Key Performance Indicators

Variante: **Primary Care** Jahr: **2006** von: **Jänner** bis: **Oktober**
 Start ...

Austria=>Süd=>Wörthersee
 Primary Care
[Home](#)

01.01.2006 bis 31.10.2006

Dashboard Abweichungen

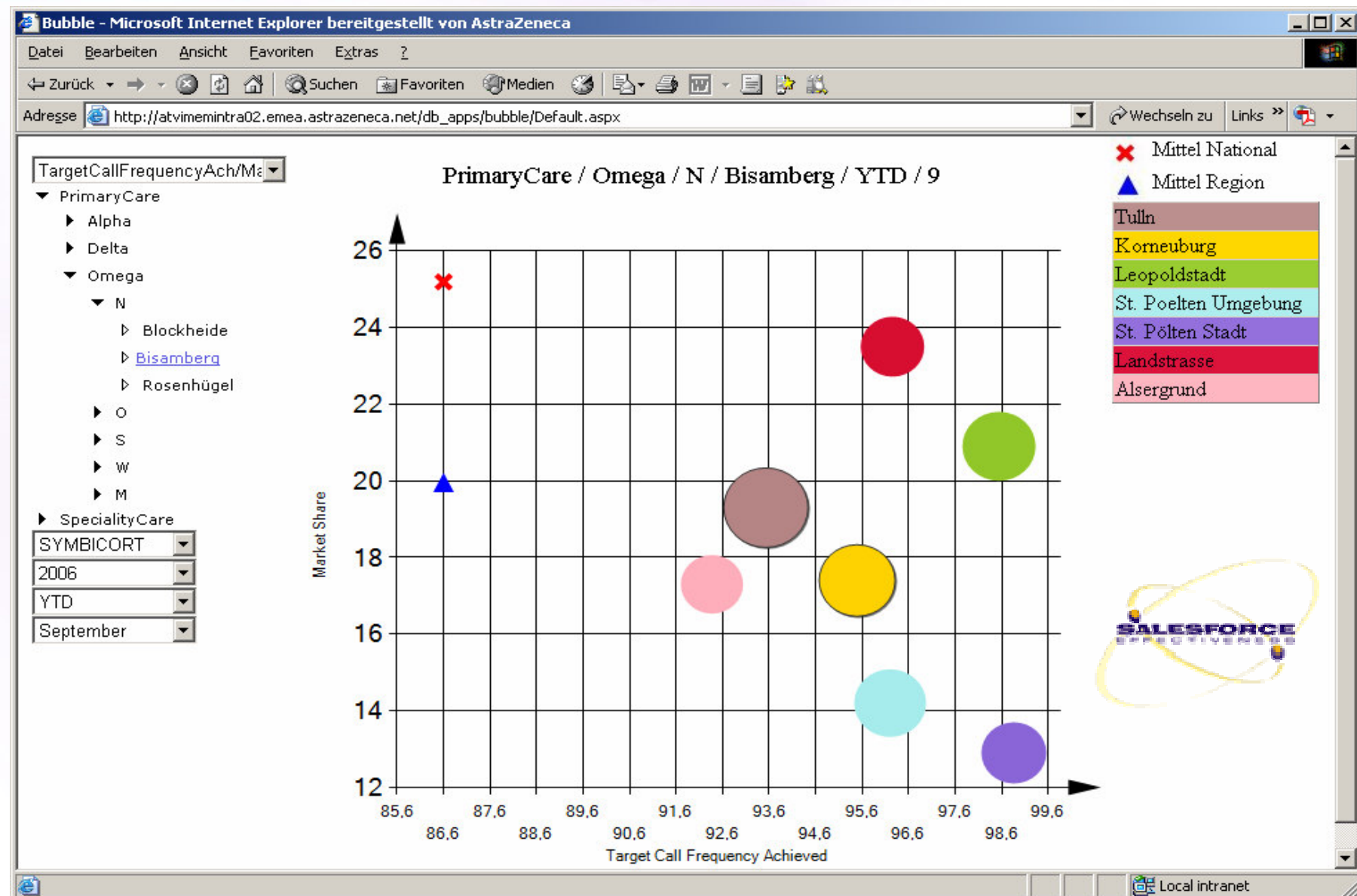


	Total DIF	Office Calls	% Lost Days	Calls per Day	Weighted Details	% Effort A	% Effort B	% Effort C	% Calls in Target	Total Cov.	Cov. A	Cov. B	Cov. C	%TCF, ALL	%TCF, A	%TCF, B	%TCF, C
Vkg: Mitarbeiter 1	429	3805	0,00	8,87	1,47	51,48	35,56	7,78	94,82	98,16	98,23	98,43	97,20	89,32	90,23	89,50	87,79
Vkg: Mitarbeiter 1	145	1320	0,00	9,10	1,50	50,76	40,08	4,70	95,53	98,80	97,17	100,00	100,00	91,71	93,86	91,25	77,27
Vkg: Mitarbeiter 2	138	1286	0,00	9,32	1,46	54,67	30,72	8,32	93,70	98,14	99,15	96,46	100,00	86,19	85,17	87,73	87,86
Vkg: Mitarbeiter 3	146	1199	0,00	8,21	1,48	48,87	35,78	10,59	95,25	97,35	98,31	98,88	92,68	90,84	91,14	89,99	92,63

Achtung: die Ausführung der nächsten Seite (nach Klick auf ein Verkaufsgebiet) kann einige Minuten in Anspruch nehmen

Local intranet

Performance Tracking / Selbstmonitoring



Die update.pda Story

Die update.pda Story

- FRAGESTELLUNGEN
- Wie kann der Außendienst seine Wartezeit beim Arzt besser nützen
- Wie kann die elektronische Kommunikation verbessert werden
- Wie können Besuchsplanungen schneller im Team verteilt werden
- Wie kann die „Zettelwirtschaft“ für den Tag im Feld beseitigt werden
- Wie kann die Nachfrage nach einer Handheld Lösung gesteigert werden („Begehrlichkeit wecken“)
- Wie kompliziert darf eine Handheld Lösung sein

Die update.pda Story

- Projektbeginn 2004
- Projektpartner update und T-Mobile
- Pilotgruppe identifiziert
 - Gewissenhafte Auswahl quer durch die Firma („Beeinflusser“)
 - Alle Regionalleiter („Überzeugte Anwender“)
 - Dann möglichst nur eine Person im Team => Begehrlichkeit bei anderen geweckt
 - Neuaufnahme in Pilotgruppe nur auf Intervention des Regionalleiters
 - Durchsickern lassen von Erfolgsmeldungen („So einfach“, „Spart eine Stunde am Tag“, „Endlich alle Musterabgaben vor Ort“, „Höhere Lebensqualität“)
 - Nach 18 Monaten Pilot wollten schon 3/4 der Außendienstmitarbeiter UNBEDINGT auch einen Handheld Computer

Die update.pda Story

- Services identifiziert
 - Update.pda, E-Mail (Blackberry oder MS Server ActiveSync), Internet, Intranet, (Telefonie)
 - Direkte Verbindung zu AstraZeneca Netzwerk (kein „Andocken“ notwendig)

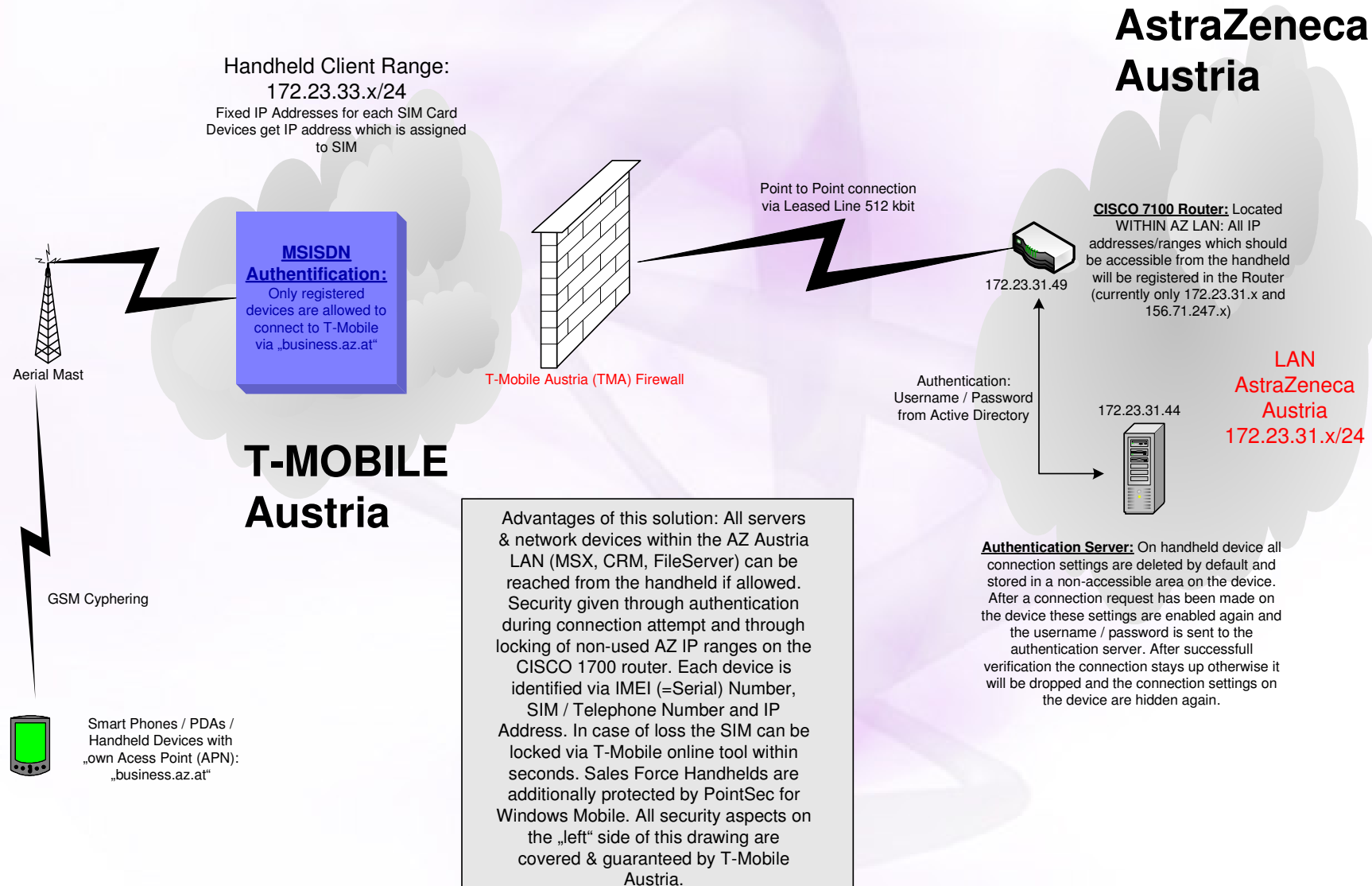
Die update.pda Story

- Rollout Q3/Q4 2006
 - Bedarfserhebung über Regionalleiter („Argumentationsblatt“)
 - Festlegung Gerätetyp (MDA Vario II - UMTS)
 - Aktivieren T-Mobile Private APN (Seit 01/2006)
 - Freischalten aller Services (E-Mail, Intranet, Internet, Update.pda)
 - Installation aller Services auf Endgeräten (Klonen)
 - Füllen der Endgeräte mit Daten (Ärzte-DB und internes Telefonbuch)
 - Handbuch zum Selbststudium
 - Übergabe und 2h Training während Roadshows
 - Lokaler Helpdesk implementiert
 - Monitoring der Benutzung



Die update.pda Story

Externalisation T-Mobile & AZ Austria



Die update.pda Story

- Realisierte Benefits
 - Übertragung Besuchsberichte mehrmals täglich anstatt mehrmals wöchentlich
 - Datenqualität höher
 - An durchschnittlich 3 von 5 Tagen reicht die alleinige Benutzung des Handhelds (Abrechnung Reisespesen leider nur über PC einmal in der Woche)
 - Show Winner: Mobile E-Mail, Internet Zugriff und Private APN
 - Motivation
- Praxis
 - Planung am Freitag für nächste Woche inkl. Besuchsvorbereitung
 - Kommunikation von update.win alle 3h über Wochenende (wegen Planungsabstimmung)
 - Am Wochenbeginn sind Planungsdaten am Handheld (erste Sync am Montag)

Die update.pda Story

- Praxis
 - Abarbeitung des Besuchsplans (Geplant -> Erledigt oder Geplant -> Storniert)
 - Eintrag von Mustern oder Anwendungsbeobachtungen
 - Kommunikation während Wartezeit oder Pause
 - Terminvereinbarung mit Arzt vor Ort („Planung“)

**Vielen Dank für Ihre
Aufmerksamkeit**