

Eine Frage der Ansicht - Individualsoftware erweitert CRM-System um individuelle Reportfunktionen und für die mobile Nutzung

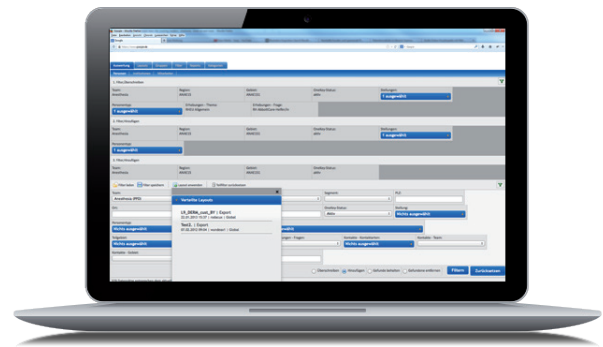
CRM-Systeme sind so komplex, dass die Anpassung an die spezifischen Bedürfnisse des Pharma-Außendienstes oft schwierig bis unmöglich ist. TWT Digital Health hat dieses Problem für einen Kunden mit einer Individualsoftware gelöst, die auf Basis der CRM-Stammdaten individuelle Abfragen und Reports ermöglicht.

Das Ausrollen eines neuen CRM-Systems in einem global tätigen Konzern ist auf Länderebene ein komplexer Prozess. Während die Unternehmens-IT aus guten Gründen auf standardisierte Abläufe pocht, benötigen die Mitarbeiter vor Ort Lösungen, die an die nationale Gesetzeslage und an gelernte Arbeitsabläufe angepasst ist. Das klingt nach Interessenkonflikten.

So war es auch bei unserem Kunden. Nach dem Wechsel des CRM-Anbieters stellte man fest, dass die Auswertungsmöglichkeiten deutlich unflexibler waren. Und da die Anforderung nur aus einem Land kam und die Upgrade-Fähigkeit gefährdet schien, wurde die Möglichkeit einer Anpassung der Standardsoftware, verworfen.

Mit der neuen Anforderung, ein Tool zu entwickeln, das sich die Daten aus dem neuen CRM-Tool holt und dabei die Auswertungen des alten Systems nachbildet, wandte man sich an TWT Digital Health. Im Rahmen des Projektbriefings wurde gemeinsam eine Liste von Funktionen erstellt, die nachimplementiert werden sollten. Innerhalb von sechs Monaten entwickelte TWT Digital Health daraus ein kombiniertes Datenanalyse- und Reportwerkzeug, mit dem die Mitarbeiter anhand verschiedenster Kriterien Berichte erstellen können. Sehr feine Filter erlauben sowohl den Zugriff auf die allgemeinen Daten des CRM-Systems (wie IMS-Daten) als auch auf solche Daten, die individuell vor Ort erhoben wurden.

Das erforderte ein komplexes Rechtemanagement sowie eine detaillierte Beschreibung der Kriterien für die zu implementierenden Filter. TWT Digital Health erstellte dazu eine Java-basierte Software mit Oracle-Datenbank-Anbindung, die der Kunde selbst administrieren und erweitern kann. Die einzelnen Operatoren der Filter können dabei nacheinander angewandt werden, in der Trefferliste sind dadurch



Die Realisierung der Datenbank-Anwendung mit einer Individualsoftware deckt alle spezifischen Bedürfnisse des Kunden.

Auf einen Blick

TWT Digital Health entwickelte für einen internationalen Pharmahersteller eine Software, die individuelle Reports auf Basis von CRM-Daten ermöglicht. Die plattformübergreifende Java-Anwendung mit Oracle-Anbindung kann auch über mobile Endgeräte genutzt werden und ist mittlerweile für den kompletten Außendienst eingeführt.

jeweils neue Selektionen möglich. Da die Filter zudem gespeichert, verteilt und als Excel-Dateien exportiert werden können, sind beliebige Abfragen möglich.

Mobile Nutzung im Fokus

Die für die Betreuung des Außendienstes verantwortliche Business-IT hatte die Software zunächst nur als Übergangslösung eingeplant. Aufgrund der positiven Resonanz des Außendienstes und der guten Performance (skalierbar für Datensätze im siebenstelligen Bereich) entschied man sich aber, es als Dauerlösung zu nutzen. Heute ist diese Datenbank-Anwendung Teil einer großen Applikations-Suite des Kunden, zwischenzeitlich wurden weitere Module (u.a. zur Musterabgabe-Dokumentation) ergänzt. Da der komplette Außendienst im Laufe des Jahres mit iPads ausgestattet wird, arbeitet TWT Digital Health aktuell mit dem Kunden an der Anbindung mobiler Endgeräte.

„CRM-Systeme kommen und gehen – unsere Software sorgt dafür, dass die Anwender trotzdem schnell und zuverlässig an alle gewohnten Auswertungen kommen.“

Volkan Yavuz, Leiter Software-Entwicklung bei TWT Digital Health

Bei Projekten mit einer solch komplexen Struktur ist ein Projektmanagement mit inhaltlicher Kompetenz erforderlich. „Während andere Anbieter erst mit der Arbeit anfangen, wenn das Lastenheft fertig ist, entwickeln wir die Anforderungen oft erst im Lauf des Projekts mit dem Kunden zusammen. Das reduziert den bürokratischen Aufwand und stellt trotzdem sicher, dass bei der Kommunikation zwischen den Endanwendern und den Entwicklern nichts auf der Strecke bleibt“, erklärt Volkan Yavuz, Leiter Software-Entwicklung bei TWT Digital Health, das Vorgehen. Die Schnittstellen zwischen CRM und Individualsoftware werden von TWT Digital Health nach Industriestandards entworfen und programmiert und sind vollkommen unabhängig von einzelnen Herstellern und Dienstleistern. „Dadurch können wir an jedes handelsübliche System andocken“, erläutert Yavuz die Vorteile für den Kunden und ergänzt: „So lassen sich viele Geschäftsprozesse digital (und mobil) effizienter umsetzen.“ Ein einheitliches Look & Feel sowie Single-Sign-On erleichtern dabei auch den Anwendern die tägliche Arbeit.



Ihr Ansprechpartner

Klaus Mueller
 Telefon +49 6221 8220 22
 klaus.mueller@twt.de
www.twt-digital-health.de

Über TWT Digital Health

TWT Digital Health steht für zukunftsweisende E-Health-Lösungen, medizinische Software, Healthcare-Apps und Gesundheitsmarketing. Mit einem erfahrenen Team aus Beratern, Entwicklern und Kreativen realisieren wir Prozesse, die Ihre Botschaft mit State-of-the-art-Technologie zur relevanten Zielgruppe bringen und die gleichzeitig den hohen Pharmastandards genügen. Und das seit 1997.