

Kundenkommunikation aufrecht erhalten

# Videokonferenzen im Pharmavertrieb

Die Corona-Krise verändert unser Arbeitsleben von Grund auf und eine der großen Herausforderungen dabei ist die kontinuierliche Kundenkommunikation trotz „Physical Distancing“. Intelligente Videokonferenzsysteme wie der yRoom sind jetzt gefragt, die nicht nur den persönlichen Kontakt zwischen Arzt und Pharmareferent ermöglichen, sondern auch den unkomplizierten Austausch von Informationen und die Fortführung der Vertriebsprozesse.

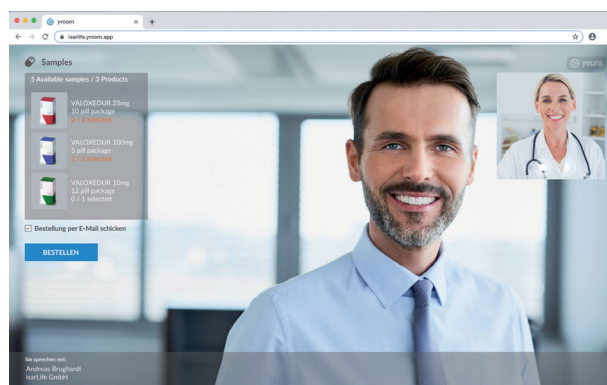
» Was muss ein Videokonferenzsystem können in Zeiten von flächendeckendem Kontaktverbot? Weil Meetings, Reisen oder Konferenzen stark eingeschränkt wurden, sind Pharmaunternehmen jetzt gezwungen, ihre Vertriebsprozesse zu überdenken. Viele setzen stärker auf Videokonferenzen, um die Kundenkommunikation aufrecht zu erhalten, doch nicht jedes System ist dafür geeignet. Denn die Einbindung ins eigene CRM, gut dokumentierte Einwilligungen und Compliance sind auch jetzt unverzichtbar.

Der ysura yRoom ist genau auf diese Bedürfnisse von Pharmaunternehmen ausgerichtet und eine plattformunabhängige Lösung. Das Ziel des Augmented Communication Workspace: Weg von fragmentierten Applikationen hin zu einer integrierten Lösung, die CRM-Daten mit Kommunikations- und Vertriebsprozessen vereint. Der Pharmareferent kann nicht nur freigegebene Informationen und Medien einer Kampagne am Bildschirm teilen, sondern auch den Arzt bei allen Prozessen eng begleiten: bei Remote eDetailing oder Musteranforderungen, er kann Einwilligungen einholen, zum Event einladen oder auch Bestellungen entgegennehmen. Alles direkt im yRoom und automatisch dokumentiert im CRM.

### Die Zukunft der Kundenkommunikation ist jetzt

Wie sieht also die virtuelle Beratung im yRoom konkret aus? Der Pharmareferent startet das yRoom-Gespräch aus dem verbundenen CRM-System heraus und bekommt alle CRM-Stammdaten und Aktivitäten des Kunden angezeigt.

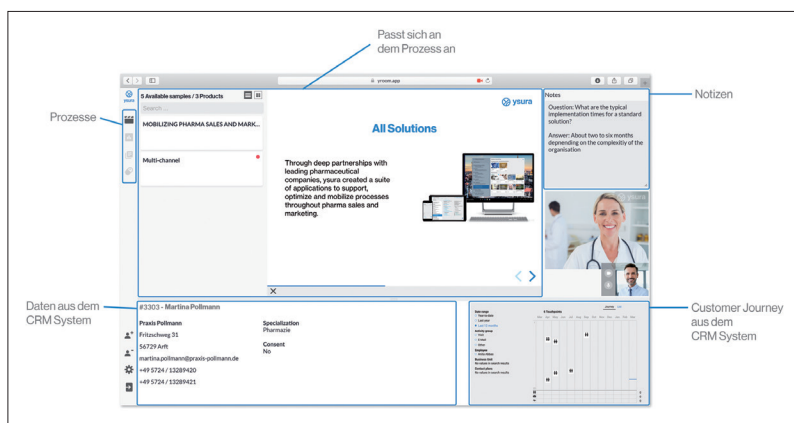
Der Arzt erhält die Einladung zum Gespräch per E-Mail. Über einen Link öffnet sich die Videokonferenz im Browser, wo der Referent Medien präsentieren und Notizen machen, aber auch Einwilligungen einholen oder Musterbestellungen aufnehmen kann – weitere Prozesse können ebenfalls integriert werden. Nach dem Gespräch werden alle Aktivitäten automatisch im CRM dokumentiert, auch die präsentierten Medien.



Der Pharmareferent bekommt während des yRoom-Gesprächs alle CRM-Stammdaten und Aktivitäten des Arztes angezeigt.

Für die virtuellen Beratungen zwischen Pharmareferent und HCP ist keine Software-Installation nötig, nur ein Browser auf einem beliebigen Gerät, auch auf Smartphones. Außerdem kann der yRoom in jedes beliebige CRM integriert werden. Der Einsatz von Videokonferenzen bietet auch langfristig viele Chancen, nicht nur in der Kommunikation zwischen Pharmareferenten und HCPs, sondern auch zwischen Arzt und Patienten. Denn eins ist sicher: Die Corona-Kri-

se wird unsere Arbeitsweise nachhaltig verändern. »



yRoom verbindet CRM-Daten mit Kommunikations- und Vertriebsprozessen.

Die Vorteile dieses intelligenten Videokonferenzsystems liegen auf der Hand: Die Kundenkommunikation zum HCP kann virtuell fortgeführt und durch die aktivere Rolle des Arztes auch die inhaltliche Relevanz deutlich erhöht werden. Alle integrierten Prozesse sind durch Compliance abgesichert. Und nicht zuletzt: Weniger Aufwand für Reisen bedeutet natürlich auch geringere Kosten.

se wird unsere Arbeitsweise nachhaltig verändern. »

#### Autor

**Jörn Jackowski** ist Senior Product Manager bei der Münchner ysura GmbH, die auf innovative Softwarelösungen für die Pharmabranche spezialisiert ist. Mit mehr als 15 Jahren Erfahrung in der Branche und Stationen bei verschiedenen Pharmaunternehmen und CRM-Anbietern wie Veeva realisiert er bei ysura seine Visionen zum Arbeitsplatz der Zukunft – den Augmented Communication Workspace.

Kontakt: joern.jackowski@ysura.com

