

# DIE PHARMABRANCHE: EIN KOMPLEXER MARKT – EIN THEMA UNSERER EXPERTEN

Pharmazeutische Unternehmen bewegen sich innerhalb spezifischer Rahmenbedingungen, die von vielschichtigen Faktoren bestimmt werden. Ob in der Human- oder Tiermedizin, ob Unternehmen mit eigener Forschung und Entwicklung, Hersteller ethischer Produkte oder Generika (OTC) - effiziente Geschäftsprozesse sichern eine starke Position im komplexen Markt der Arzneimittel.

## MARKT UND REGULARIEN

Die Marktbedingungen sind von Fusionen, Kooperationen und Übernahmen großer, internationaler Unternehmen geprägt. Reformen des Gesundheitswesens, Kostendruck und regulatorische Vorgaben wie das Arzneimittelgesetz, inklusive dessen Richtlinien für Qualitätsmanagement und Sicherheit, schaffen zudem Management-Aufwand und stellen hohe Anforderungen an alle Lösungen rund um Unternehmensdaten.

## PATENTE UND PRODUKTZAUNCH

Patentanmeldungen und der Patentschutz - mit teils langwierigen Verfahren für Anträge und Genehmigungen - benötigen umfangreiche Ressourcen und müssen in effiziente Prozesse eingebunden werden, um international wettbewerbsfähig zu sein. Der Launch eines Arzneimittels ist ein facettenreicher Prozess und spielt eine zentrale Rolle, die IT rückt dabei im Produktlebenszyklus immer weiter nach vorne. Aktuelle, valide und aussagekräftige Daten gehören hier zu den Kernthemen der strategischen und operativen Unternehmensführung. Kundenbezogene Daten müssen abteilungsübergreifend verfügbar und auswertbar sein, sodass Pharmaunternehmen mit Kunden und Stakeholdern interagieren können:

- Krankenkassen
- Niedergelassene Ärzte
- Kliniken
- MVZs
- Apotheken
- Universitäten
- Forschungseinrichtungen
- Aktionäre

- Medien  
... und zunehmend direkt mit Patienten

## PATIENTEN, MARKETING UND VERTRIEB

Patienten rücken durch ein aktives, forderndes Kommunikationsverhalten zunehmend näher in der direkten Kommunikation: Serviceangebote wie ein Call Center und medizinische online Angebote werden ausgebaut. Eine ganzheitlich durchdachte und leistungsstarke CRM-Lösung ist gefragt.

## FACHMEDIEN

Daten umfassen auch klinische Studien, Anwendungsbeobachtungen, den Versand von Fachliteratur und „Medical Education“-Angebote sowie Vertriebs- und Marketingmaßnahmen.

## AUßENDIENST - MOBIL, UP TO DATE, ENTSCHEIDUNGSFÄHIG

Dabei ist der Außendienst eine tragende Säule des Geschäftserfolgs: aussagekräftige Daten sind für den Vertrieb von Pharmaunternehmen essenziell. Jedoch wandelt sich die Rolle des Außendienstes: Vom einseitigen Empfänger unterstützender Maßnahmen durch Pharmaunternehmen, befindet er sich vermehrt in direkter Schnittstelle zu Krankenkassen, Patienten und Apotheken.

Unter diesen dynamischen Marktbedingungen benötigt der Außendienst individuellen Zugriff auf Daten, angepasst an neue Vertriebswege, an die Aufstellung des Vertriebs entsprechend Land, Gebiet, Region und Bezirk - hierarchisch und geographisch. Natürlich müssen Daten jederzeit verfügbar sein, auf dem Laptop und zunehmend auf dem Smartphone. Die Pharmabranche basiert auf Geschäftsmodellen, die treffsichere Analysen und Reportings erfordern, um die Performance des Außendienstes messen und zielsicher steuern zu können

Wir tragen mit unseren Leistungen dazu bei, dass Pharmaunternehmen ihre Geschäftsprozesse gewinnbringend optimieren und dadurch Wachstum und Wert des Unternehmens erhöhen.

## PROZESSE

- Customer Relationship Management (Siebel CRM)
- Kundenmanagement und Beschwerdemanagement
- Kundenbindung und Loyalty, inklusive Prämienmanagement
- Marketing- und vertriebsübergreifendes Kampagnenmanagement
- Kongress- und Veranstaltungsmanagement
- Steigerung der Datenqualität
- Key Stakeholder Management
- Compliance und Risk Management (z.B. SOX (Sarbanes-Oxley Act), Pharmakovigilanz-Systeme, FDA , GMP (Good Manufacturing Practice)
- Analysen, Dashboards, KPIs

## BUSINESS LÖSUNGEN

- Order Management (Produktkonfiguration, Musterversand, Preis- und Vertrags Management, Bonus-Systeme z.B. für Apotheken, Rabattierung)
- Preis- und Vertrags-Management, Rabattierung
- Steuerung der Zulieferer-Prozesse
- Analysen, Reporting (z.B. Stammdatenreporting, Design, Ad hoc Analyse, Dashboards und Scorecards, Alerts und Daten-Ereignismonitoring), Dokumentation und Controlling
- Maßgeschneiderte iPhone und iPad Applikationen, für den online Zugriff im Außendienst, inklusive Kontaktdokumentation

## TECHNOLOGIEN

- Business Intelligence (OBIEE) Services und Lösungen
- CRM On Demand
- Master Data Management (MDM)
- Business Performance Management
- Key Account Management
- Sales Force Management, inklusive Provisionierung
- Integration neuer Internet-Plattformen und Kommunikationskanäle mit allen Stakeholdern
- Integrationen/ Migrationen mit bestehender IT-, bzw. CRM-Landschaft, SAP Integration, z.B. im Rahmen einer Fusion
- Dokumentenmanagement, z.B. von Studien, Fachmedien, Patientenangeboten

## HARDWARE

- Data Warehousing mit Oracle Exadata (z.B. Datenmanagement, Performance, ETL, Data Marts)



Riverland Reply spezialisiert sich auf technische Beratung, Implementierung und Systemintegration in den Bereichen Prozesse, Businesslösungen und Technologien. Die Kernkompetenzen des Unternehmens umfassen u.a. Customer Relationship Management und Business Intelligence. Riverland Reply entwickelt und implementiert in diesen Bereichen maßgeschneiderte Kompositionen von Oracle-Lösungen. Die Einbindung in das Netzwerk des europaweit agierenden IT-Dienstleisters Reply eröffnet Riverland Reply den Zugriff auf das Know-how von über 3.000 IT-Experten. Das Unternehmensnetzwerk Reply erwirtschaftete 2010 in seinen Hauptniederlassungen in Italien, Deutschland und im Vereinigten Königreich einen Umsatz von über 384 Millionen Euro. Mehr Informationen unter [www.reply.de](http://www.reply.de).

Riverland Reply GmbH  
[www.reply.de](http://www.reply.de)