

## Außendienst-Kommunikation

# eDetailer – Klassiker in neuem Kontext

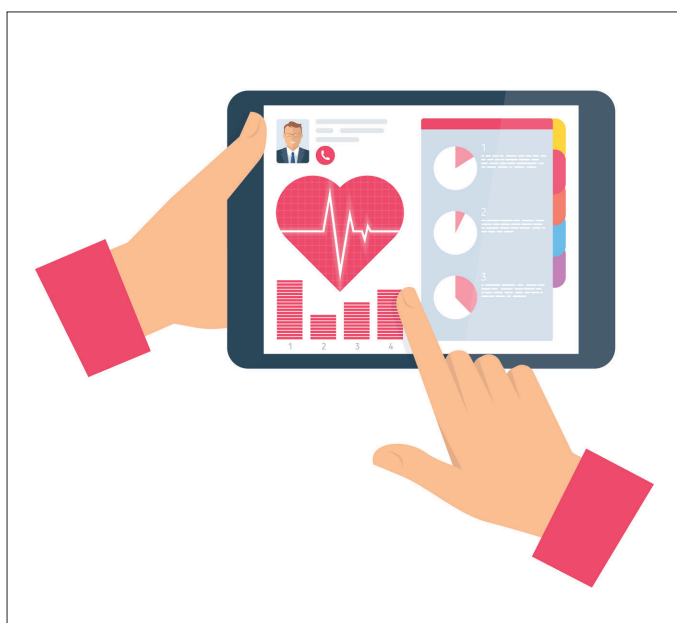
Die Ansprüche an eDetailer steigen – sowohl bei Ärzt:innen als auch beim Außendienst im Kontext von Closed Loop Marketing. Gut durchdachte Veeva-Lösungen können alle Bedürfnisse bedienen.

>> Bei Gesprächen zwischen Außendienst und Ärzt:in – egal ob sie face to face oder digital stattfinden – sind eDetailer das Kernstück der Kommunikation. Doch die Anforderungen an das bewährte Tool steigen zunehmend, sowohl inhaltlich als auch formell. Das erfordert Lösungen, die über den eigentlichen Sales Call hinausgehen: Erst die Integration in CRM-Spezial-Lösungen wie Veeva macht es möglich, das volle Potenzial des Klassikers „eDetailer“ auszuschöpfen. Für die gelungene Implementierung braucht es zertifizierte Agenturpartner, die digitale Kompetenz und Expertise im Medical-Storytelling vereinen.

## Der richtige Storyflow

Wer sich inhaltlich vom Wettbewerb abheben will, braucht eine starke Story für sein Produkt. Das bedeutet: Komplexe Inhalte sollten so aufbereitet sein, dass sie nicht nur komprimiert und dialogorientiert erzählt werden können, sondern auch personalisierbar sind. Wer auf individuelle Informationsbedürfnisse und Wünsche eingehen und diese schnell und effizient bedienen kann, hat bessere Chancen, die anspruchsvolle Zielgruppe zu überzeugen. Kombiniert mit Tracking-Funktionen bietet sich zusätzlich die Möglichkeit, Feedback einfließen zu lassen und so die Gespräche kontinuierlich zu optimieren.

Wenn Gespräche nicht face to face stattfinden können, empfiehlt sich als Plattform zur Besprechung Veeva Engage Meeting. Dieses Veeva CRM-basierte Tool erlaubt es, dass Außendienst



und Arzt sich virtuell treffen. Das Meeting ist für Ärzt:innen direkt im Brower zugänglich. Zugangslinks können Außendienst-Mitarbeiter:innen unkompliziert vom iPad verschicken. Und dank CRM-Integration kann der Dialog auch dokumentiert und evaluiert werden.

## Das passende Umfeld

Im Sinne von Closed Loop Marketing sind eDetailer keine Einzelgänger, sondern Teamplayer: Sie entfalten dann ihre beste Wirkung, wenn das gesamte kommunikative Umfeld des Multi-Channel-Marketing-Mixes stimmt. So kann beispielsweise die Speziallösung Veeva Approved E-Mail das eigentliche Außendienstgespräch sinnvoll erweitern: Approved E-Mails sind vorformulierte, rechtssicher freigegebene („approved“) E-

Mails im Veeva/IQVIA CRM, die Außendienst-Mitarbeiter:innen an die Ärzt:innen versenden. Relevanter digitaler Content geht so direkt und personalisiert an die Kund:innen. Ein weiterer Vorteil: Wenn man bereits im Vorfeld oder im Nachgang ergänzende Informationen versendet, kann man sich im persönlichen Gespräch ganz auf die wirklich wesentlichen Inhalte konzentrieren.

Mit einem speziell entwickelten Tool lassen sich Approved E-Mails übrigens auch dann umsetzen, wenn ein Unternehmen (noch) nicht Veeva/IQVIA als CRM implementiert hat.

## Fazit

eDetailer sind und bleiben eine wichtige Säule im Multichannel-Marketing-Mix. Eingebettet in CRM-Lösungen und ergänzt um Tools wie Veeva Approved E-Mail können sie das Außendienst-Team in seiner Kundenkommunikation effizient unterstützen. Zertifizierte Agenturpartner mit hoher digitaler und inhaltlicher Kompetenz können hierfür maßgeschneiderte Lösungen anbieten, mit denen der Pharma-Außendienst optimal ausgestattet ist und so das Optimum aus dem Dialog mit den Zielgruppen herausholen kann.

Auch Unternehmen, die bisher noch keine Lösung wie Veeva, IQVIA Orchestrated Customer Engagement (OCE) oder auch das Pendant von Ysura etabliert haben, können sich die Vorteile der Tools zunutze machen: Mit der Möglichkeit, kleine, feine Sonderformen auch ohne zugrunde liegendes CRM-System aufzusetzen. <<

## Autor

**Christoph Witte** ist Gründer und Geschäftsführer von PINK CARROTS, der Agentur für kreative Health- und Wellbeing-Kommunikation. Das Team aus 45 Mitarbeiter:innen versteht Gesundheit als breites Dach. Und als weites Feld voller Möglichkeiten, um Menschen und Marken zu verbinden. Insight-basiert erarbeiten Strateg:innen, Berater:innen und Kreative kanalübergreifende Kampagnen und Projekte und bieten Content, Kreation sowie neueste digitale Technik aus einer Hand. Die Agentur ist Mitglied des GWA (Deutschlands führende Agenturen) sowie Veeva-zertifizierter Agentur-Partner.

Kontakt: christoph.witte@pinkcarrots.com

