

Außendienst-Arzt-Besuche? Go digital!

Digitale Kommunikationslösungen sind in „normalen“ Zeiten die perfekte Ergänzung und in Zeiten von COVID-19 eine wertvolle Alternative zu Außendienst-Besuchen. Ob der Versand von Approved E-Mails, die Remote-Präsentation des aktuellen eDetailers oder digitale Fortbildungsformate – es gibt viele Wege, die Außendienst und Arzt zusammenbringen.

Approved E-Mails

Approved E-Mails sind vorformulierte, rechtssicher freigegebene („approved“) E-Mails im Veeva/Iqvia CRM, die der Außendienst-Mitarbeiter an seine Ärzte versendet. Approved E-Mail ermöglicht dem Außendienst einen personalisierten Dialog mit seinen Kunden. Neueste Informationen können individuell und zugleich Compliance- und DSGVO-konform geteilt werden. Außendienst-Mitarbeiter können ihre Ärzte jederzeit und überall mit hochspezialisiertem und individualisiertem Content versorgen. Die vorab freigegebenen Text-Bausteine verlinken auf Kommunikationsmaterialien oder routen direkt auf speziellen Website-Content – Absender ist der zuständige Außendienst-Mitarbeiter. Damit ist sichergestellt, dass der Content ankommt. Wertvoller als jeder Newsletter und Tracking inklusive. Mit einem speziell von uns entwickelten Tool lassen sich Approved E-Mails auch umsetzen, wenn ein Unternehmen (noch) nicht Veeva/Iqvia als CRM am Start hat.

Arztbesuche „remote“

Zur Besprechung aktueller eDetailer und zum persönlichen Austausch empfiehlt sich Veeva Engage Meeting. Dieses Veeva CRM basierte Tool erlaubt es, dass Außendienst und Arzt sich virtuell treffen. Das Meeting ist für Ärzte einfach zugänglich aus dem Browser – über einen Zugangslink direkt vom Ipad des Außendienstes. So entsteht ein virtueller Dialog mit Dokumentation der besprochenen Unterlagen – dank CRM-Integration. In der Kombination mit Approved E-

Mails lässt sich ein nachhaltiger digitaler Dialog auf der Veeva-CRM-Plattform gestalten. Dabei werden die Inhalte, die Biopharma- und Life-Science-Unternehmen für ihren Außendienst konzipieren, effizient genutzt und zugleich Erkenntnisse über die Content-Präferenzen der Ärzte gewonnen.

Virtuelle Fortbildung

Mit einer Fortbildungsplattform, auf der alle angebotenen digitalen Formate wie Livestreams, Webcasts, Webinare & Co. übersichtlich strukturiert zusammengestellt sind, können Unternehmen ganz besonders jetzt punkten. Viele Mediziner sowie spezielle Facharztgruppen haben in der aktuellen Situation Zeit, die sie gerne in ihre Fortbildung investieren. Sollten nicht genügend digitale Formate vorliegen, lassen sich Experten-Vorträge per Screenrecording via Teams Konferenz kontaktlos und effizient umsetzen. Über den Außendienst beworben, können Ärzte jederzeit auf das Angebot zugreifen, online buchen und CME-Punkte sammeln.

Christoph Witte



Gründer und Geschäftsführer von PINK CARROTS, einer inhabergeführte Spezialagentur für mutige, kreative und wirkungsvolle Kommunikationslösungen im Gesundheitsmarkt. Als strategischer Partner in den Branchen Apotheke, Gesundheit, Medizintechnik, Pharma und Wellbeing sowie für alle Player, denen das Thema Gesundheit am Herzen liegt, denkt das Team aus 40 Mitarbeitern „Health“ neu. Insightbasiert erarbeiten Strategien, Berater 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), einem Gütesiegel für effektive Kommunikationsqualität.
✉ christoph.witte@pinkcarrots.com



Fazit

Approved E-Mail ist ein digitales Sales Force Empowerment, das Außendienst-Mitarbeiter in ihrer Kundenkommunikation effizient unterstützt. Über Veeva Engage Meeting lassen sich eDetailer in Echtzeit remote besprechen und dokumentieren. Und last, but not least, bieten digitale Fortbildungsformate einen Imagegewinn für Unternehmen, die so einen extra Punkt bei ihren Kunden machen können.