

## aPureBase - Doc's data go Europe

Viele CRM Systemeinführungen sind gescheitert, oder haben zumindest nicht den erwarteten ROI gebracht.

Laut Caroline Erup Widriksen (Bild: Founder and CEO of aPureBase) liegt das daran, dass die Datenqualität nicht genügend beachtet wurde. „In den vergangenen 12 Jahren habe ich die Erfahrung gemacht, dass grenzüberschreitende CRM Implementationen aufgrund übermäßiger Konzentration auf technische und funktionale Aspekte des CRM-Systems scheitern. Diese Bereiche haben das Bild verändert und machten CRM Implementationen viel zu kostspielig und zeitraubend. In der ersten Welle der CRM Einführungen vor 8 bis 12 Jahren haben alle CRM Verantwortlichen vergessen, sich auf die Change Management Aspekte einer Systemimplementierung zu konzentrieren. In der zweiten Welle wurde vergessen, sich auf die Datenqualität und die damit zusammenhängenden Prozesse zu konzentrieren, welche Daten profund und valide halten. Beide Fehler hatten in einigen Fällen fatale Konsequenzen.“



„Daten und deren Qualität generieren den Wert – und nicht das System an sich. Der Schwerpunkt sollte auf dem Prozess und der Datendefinition liegen, und nicht auf der Funktionalität. Das mag als riesige Aufgabe erscheinen, weil die involvierten Mitarbeiter miteinander kommunizieren und zu einem übereinstimmenden Ergebnis kommen müssen, was Zeit kostet. Aber das ist es auf jeden Fall wert, da das System sonst eine entsprechende Leistungsverminderung bewirkt. Wenn die Daten falsch sind, beschweren sich die Außendienstmitarbeiter über das System, ohne dass die funktionalen Aspekte des Systems daran schuld sind. Sie werden das System niemals schätzen, wenn Name und Adresse der Ärzte nicht korrekt sind. Daher ist sicherzustellen, dass eine hohe Qualität der Daten erreicht wird, wenn der Außendienst das CRM System für seine Zwecke nützen soll.“, sagt Caroline Erup Widriksen.

### **Geld wird für falsche Leistungen ausgegeben!**

Viele Ressourcen sind in Systemimplementierungen und weitaus weniger in Wartung, Clearing und Updates geflossen. „Die Kosten für eine saubere Datenbank werden meist unterschätzt“, sagt Caroline Erup Widriksen. In der Vergangenheit hat sie viele Jahre mit CRM Systemimplementierungen in der pharmazeutischen Industrie europaweit gearbeitet. In dieser Position wurde sie sich der Bedeutung gewisser Herausforderungen in Bezug auf Daten bewusst: nationale Unterschiede falsche Berichte aufgrund falscher Kalkulationsbasis, schrumpfende Gewinne und zu hohe Kosten, um nur einige zu nennen. All diese Herausforderungen - die Daten, Strukturen und Qualität betreffend - veranlassten sie aPureBase zu gründen.

### **Was ist aPureBase?**

aPureBase ist ein Netzwerk von lokalen europäischen Daten Providern im Healthcare Umfeld, welche aktuelle Informationen über Arztkontakte pflegen. Die lokalen Datenprovider verstehen die lokalen Märkte und deren Notwendigkeiten, was eine hohe, konsistente Datenqualität sichert. Alle Daten werden auf einem Zentralrechner gespeichert, auf dem Strukturen und Standards länderübergreifend einheitlich sind. Es ist zum ersten Mal möglich, länderübergreifende Anfragen über spezifische Arztgruppen zu tätigen, z.B. wenn man das Marktpotential eines Faches oder die therapeutischen Schwerpunkte wissen will.

Daher ist aPureBase eine Mischung aus zentralen und lokalen Daten, wobei aPureBase die hochqualifiziertesten Provider vereint.

Die Daten sind europaweit einheitlich strukturiert. Dadurch wird sichergestellt, dass die Definition der Zielgruppe in allen Ländern die gleiche ist, was wiederum vergleichbare Marketing- und Salesaktivitäten länderübergreifend ermöglicht.

Da aPureBase die Datenlieferung in mehr als einem Land abdeckt, ist nur ein Vertrag notwendig, und kein Vertrag für jedes einzelne Land. Dadurch wird sinnloser Aufwand für Administration und Vertragsmanagement minimiert.

Die Daten in aPureBase werden von lokalen Datenexperten gemanagt, welche viele Jahre Erfahrung und Insiderwissen vorweisen können und damit höchste Datenqualität sicherstellen. Saubere und am letzten Stand gehaltene Daten sparen Zeit. Die Außendienstmitarbeiter können sich auf Sales und Marketing konzentrieren, anstatt auf Datenbereinigungen und Updates, was eine Menge an Ressourcen einspart.

Heutzutage wendet die pharmazeutische Industrie eine Menge Geld für sehr fortgeschrittene Segmentierungsprojekte auf. Durch das Stellen simpler Fragen wie „welche Patienten sieht und behandelt der Arzt?“ können dieses Geld und andere Ressourcen minimiert werden. aPureBase wird in Zukunft Daten über therapeutische Schwerpunkte der Ärzte sammeln – daher werden wir exakt wissen, welche Patienten die Ärzte in ihrer Praxis sehen.

aPureBase ist CRM-systemunabhängig und kann in alle Arten von CRM-Systemen importiert werden – aufgrund der flexiblen Struktur der Daten.

## **In Europa und darüber hinaus**

Zurzeit liegt der Schwerpunkt von aPureBase auf Europa, der Bedarf ist jedoch universal daher wird aPureBase in neue Märkte expandieren, wenn dafür Bedarf besteht. Momentan umfasst das Netzwerk neun Länder, expandiert jedoch sehr rasch, da weitere fünf Länder ab dem 1. Quartal 2010 in das Netzwerk aufgenommen werden. Flexibilität und Geschwindigkeit – so enorm wichtig in diesen schnelllebigen Geschäftsbereichen – sind durch das Netzwerkkonzept sichergestellt.

„Herr Germershaus, der Geschäftsführer IT & Systeme der Direkt + Online GmbH, war der Erste, den ich kontaktierte – er teilte die Vision seit der ersten Telefonkonversation. Direkt + Online ist heute eine tragende Säule des Netzwerks und Herr Germershaus ein unterstützender und energischer Sparring-Partner!“, stellt Caroline Erup Widriksen fest.

Generell gesehen hat die Einstellung und Zusammenarbeit im Netzwerk perfekt funktioniert. Wir tauschen Hinweise und Informationen und nützen die persönlichen lokalen Kontakte um multinationale Kunden zu gewinnen.



**Caroline Erup Widriksen**

**Caroline Erup Widriksen holds a master in International Marketing and Management from Copenhagen Business School and has joined INCEAD training courses. She has a background from the travelling industry and CRM project management. The past 12 years she has been working for Pfizer, Nycomed and ALK-Abelló, implementing CRM systems on a European scale.**

## **Ihre Ansprechpartner bei direkt + online:**

Herr Peter Augustin  
Telefon +49 / (0)89 / 420013-29  
Telefax +49 / (0)89 / 420013-129  
Peter.Augustin@DIREKTundONLINE.de

Frau Sandra Müller  
Telefon +49 / (0)89 / 420013-29  
Telefax +49 / (0)89 / 420013-129  
Sandra.Mueller@DIREKTundONLINE.de