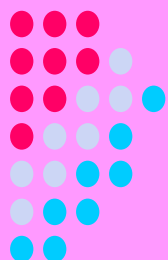




# direkt + online *aktuell*



**Für Sie  
gesammelt:**

**Aktuelle Ent-  
wicklungen  
und Trends**

**Best Practice:**

**Aktiv-Partner  
für den Außen-  
dienst und  
„schnelle  
Eingreif-  
truppe“**

## Healthcare-Markt: Innovativ trifft Bewährtes...

Liebe Leserinnen und Leser, liebe Kundinnen und Kunden,

die Healthcare-Branche steht angesichts regulatorischer Eingriffe und den damit verbundenen Strukturveränderungen des Gesundheitswesens vor massiven Herausforderungen.

Die weitreichenden, strukturellen Veränderungen erfordern neue Businessmodelle und innovative Vermarktungskonzepte.

Integrierte Marketing-Sales-Lösungen - also die umfassende Kommerzialisierung von Werbemaßnahmen und vor allem die Integration der Ergebnisse / Erkenntnisse im Vertrieb bilden

heute die Voraussetzungen für Ihren künftigen Erfolg.



**Innovativ und modular  
Health-Excellence Konzepte  
by direkt + online**

direkt + online hat sich diesen Entwicklungen konsequent gestellt und daraus flexible Marktkonzepte entwickelt.

Premium-Adressmanagement, Targeting, Direktmarketing, Dialogmarketing, Bemusterungen und Fulfillments bis hin

zur Bereitstellung der notwendigen IT-Tools sind modular verfügbar.

Der Vorteil: Alle Module kommen aus einer Hand! Damit sind Kommunikationsbrüche durch mehrere Partner Ebenen weitgehend ausgeschlossen.

Ein Partner - eine durchgängig hohe Qualität bei maximaler Transparenz. Mit Ergebnissen, die Ihnen unmittelbar für die Vertriebssteuerung zur Verfügung stehen—online ohne Zeitverluste.

Gehen Sie *IHREN* Dialog mit uns ein.

Es lohnt sich!

Peter Augustin  
Geschäftsführer

## Marktbearbeitung: Alternativ-Dialog wird immer wichtiger

Nach einer Studie „Trends imPharma-Marketing“ des Inter Direct Network geht ein Großteil der Pharmaführungskräfte davon aus, dass künftig deutlich verstärkt auf dialogorientierte Instrumente in der Marktansprache gesetzt werden wird.

Fast drei Viertel der 140 Studienteilnehmer bezeichnen die regulatori-

schen und strukturellen Marktauswirkungen für ihr Unternehmen als negativ. Um diesem Trend zu begegnen, erwarten immerhin 60 Prozent - im eigenen Unternehmen wie im Gesamtmarkt - eine deutliche Zunahme praktisch aller dialogorientierten Marktbearbeitungs-Instrumente. Umstritten ist die Rolle der Außendienstleistungen, für den

die Teilnehmer bezogen auf die Branche einen weiteren Bedeutungsverlust prognostizieren. Laut Studie, teilen diese Sicht zwar viele für den Gesamtmarkt, jedoch tut man sich im eigenen Unternehmen schwer damit, Konsequenzen zu ziehen. Die Befragten erwarten jedoch einheitlich dass Dialogorientierte Instrumente sehr stark an ..../2

Ausgabe 1

August 2009

### Themen in dieser Ausgabe:

- **Marktbearbeitung:** Alternativ-Dialog gefragter denn je
- **Pharma-Call:** Worauf Sie bei der Auswahl eines Pharma-Dialogcenters achten sollten
- **Neuheiten / Highlights**
- **Integrierte Sales- und Marketingkonzepte - auf was es ankommt.**
- **NEWS + AKTUELLES**

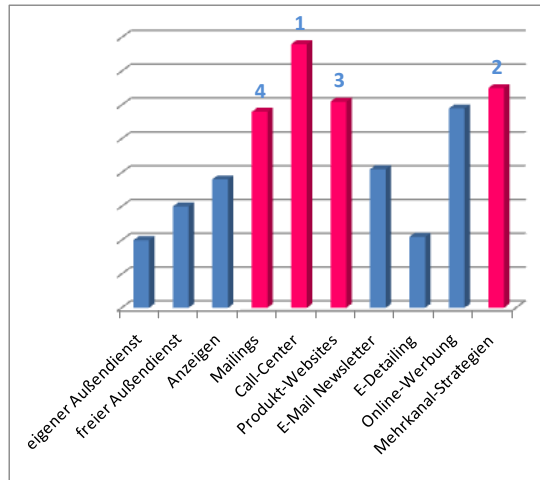
**Enges,  
abgestimmtes  
Partnering  
von Industrie  
und  
Dienstleistern  
sichert Erfolg**

Fortsetzung von Seite 1  
...Bedeutung gewinnen werden. Insbesondere fachlich orientierte Services per Dialog-Center, E-Mail und Internet werden neben Mailings, die größten Wachstumspotentiale attestiert.

Bei den elektronischen Medien, Dialog-Centern und kombinierten verzahnten Kommunikationsprojekten werden besonders hohe Zuwächse erwartet. Gleichzeitig ist erkannt, dass hier Nachholbedarf besteht. Besonderen Wert legen alle Befragten dabei

auf hohes, fachliches Niveau und eine weitreichende Flexi-

senden Änderungen im Gesundheitswesen zwingen die Befragten zu einer Auseinandersetzung mit Ihren Kommunikationsstrategien.



Die Bedeutung der verschiedenen Marketinginstrumente in den kommenden Jahren im eigenen Unternehmen ...

bilität der „neuen“ Instrumente.

Die Studie zeigt: Die umfas-

Dies wird zu Lasten des klassischen Außendienstes geschehen, während alternative Dialoginstrumente zunehmend die Informationsvermittlung und den Verkauf an die Fachgruppen übernehmen.

#### Fazit:

**Der Einsatz von erfahrenen, fachkompetenten Service-Dienstleistern wird in Zukunft eine wichtige Säule des operativen Pharma-Business sein.**

## Callcenter oder Dialog-Competence-Center ?

**Kennen Sie das?** „Call-Center gibt es wie Sand am Meer“. **Und dennoch: Mit Ihrer Entscheidung steht und fällt der Erfolg Ihrer Projekte.** Am Preis alleine kann im sensiblen Gesundheitsmarkt kaum eine nachhaltige Entscheidung getroffen werden.

Wir haben daher einige, wichtige Punkte aufgeführt, die Sie bei Ihrer Entscheidungsfindung beachten sollten:

#### Qualifikation

Um im direkten Gespräch mit Ärzten und Apothekern erfolgreich zu sein, braucht es qualifiziertes Fachpersonal. Nur Fachkräfte kennen die Abläufe und Strukturen in Apotheken und Arztpraxen und können auf Augenhöhe argumentieren.

#### Team-Disposition

Achten Sie darauf, dass die eingesetzten Mitarbeiter exklusiv für Sie eingesetzt wer-

den. Sie vermeiden Kontaktüberschneidungen und stellen sicher, dass der externe Partner Ihre Strategie nachhaltig in den Markt trägt.

#### Referenzen

Damit Sie sicher sein können, es mit einem professionellen Serviceanbieter zu tun zu haben, lassen Sie sich Referenzen darstellen und hinterfragen Sie die Prozesskompetenzen für den Gesundheitsmarkt und Ihr Zielprojekt. Nur wer Sie inhaltlich auch versteht, kann Ihre Ziele erreichen.

#### Datenhandling

Um Effizienz in Prozessen sicherzustellen, sollten Sie sich aufzeigen lassen, wie Daten und Ergebnisse ausgetauscht werden können. Profis verfügen über direkte Anbindungsoptionen und achten auf durchgängige und transparente Konzeptionen im Datentransfer.

#### Beratung / Konzeption

Ein Kompetenz-Dienstleister erstellt mit Ihnen gemeinsam eine Strategie und berät Sie aktiv im Aufbau, aber auch in der Integration des Konzeptes in Ihr Unternehmen.

#### Leistungsbandbreite

„Nur“ ein Anruf ist meist die halbe Wahrheit. Begleitende Kompetenzen wie Lettershop, AMG Ärztemusterversand, Zielgruppenkompetenz und eigene IT-Bereiche gehören zur nötigen Grundausstattung.

#### Knowhow

Wie lange ist der Anbieter schon im Gesundheitsmarkt aktiv? Wie groß ist der Anteil an Healthcare-Leistungen? Klären Sie diese wichtigen Aspekte - denn nur ein markterfahrener Dienstleister kann Ihnen dauerhaft bewertbare und flexible Services bieten.



**Der neue, strategische Pharmapartner heißt Dialog-Competence-Center.**

## Produktneuheiten - Highlights - Lösungen...

direkt + online kennen viele von Ihnen als Anbieter hochwertiger Adressdaten oder als Produzenten für Mailings, etc. In dieser Rubrik wollen wir Ihnen daher ganz kurz Produktneuheiten, Lösungs-Highlights und Ideen vorstellen. Die Entwicklung unserer Lösungen orientiert sich dabei immer an den Anforderungen unserer Kunden und des Marktes. So entstehen neue Ansätze die marktgerecht sind, extrem flexibel einsetzbar und schnellen Return of Invest sichern.

### IT-Lösungsentwicklung

direkt + online ist seit Gründung als Anbieter spezieller, auf den deutschen pharmazeutischen Markt ausgerichteter, CRM- und Kampagnensteuerungslösungen ausgestellt.

Mit dem Hintergrund eines führenden Lieferanten medizinischer Adressen, den Integrations- und Schnittstellenlösungen aus dem eigenen Adressclearing und dem Know-How eines Direktmarketingprofis werden die operativen Bedürfnisse unserer Kunden direkt adressiert.

Unsere Softwarelösungen werden in den verschiedensten Prozessen bei namhaften pharmazeutischen Unternehmen in Deutschland eingesetzt. Alle Softwaremodule werden ohne jegliche Installation oder Administration direkt über den Internetbrowser aufgerufen. Die verfügbaren Lösungen reichen dabei von der softwaregestützten Rohmaterialwareneingangskontrolle über standortübergreifende Callcenter-Einbindungen bis hin zu Kampagnen- und Marketingdatenbanken mit ausgereiften Selektions-, Steuerungs- und Analysefunktionen. Jede unserer Standardlösungen kann

individuell angepasst und erweitert werden. Alle Softwareentwicklungsprojekte werden durch die direkt + online GmbH selbst durchgeführt, was unseren Kunden in schnellen, sach- und fachgerechten wie auch effizienten Lösungen zu Gute kommt. Dafür sind wir mit einem Team von 10 Softwareentwicklern am Standort München und bis zu weiteren 25 Entwicklern (Freelancer) den Anforderungen schneller Projektgeschäfte jederzeit gewachsen.

### apokey

*Apotheken-Klassifizierung nach Umsatzgrößen*

apokey ist ein, in enger Kooperation mit **INSIGHT Health, tns Healthcare und direkt + online GmbH** entwickeltes Targetingtool.

Auf Basis aller verfügbaren, umsatzrelevanten Marktdaten und Merkmale ermöglicht apokey eine klassifizierte Umsatzbetrachtung der Deutschen Apotheken. Dabei kann nach Gesamtmarkt (GKV/PKV) oder Teilmärkten wie OTC unterschieden werden. Indikationsgruppenspezifische Berechnungen unter Berücksichtigung von Bestandsdaten sind optional ebenfalls möglich.

apokey ermöglicht - insbesondere in der Kombination mit vorhandenen, segmentsbasierten Daten einen einzigartig klaren Blick auf Ihre Apotheken.....

### Info-Base med <sup>®</sup>

direkt + online ermöglicht auf Basis umfangreicher Sammlungen beschreibender Merkmale, eine weitreichende Detaillierung Ihrer Zielgruppen. Ob die Anzahl von Kassenplätzen in Apotheken, die Interessen-Schwerpunkte von Ärzten, die Affinitäten für bestimmte Ansprachekanäle - viele individuelle Kriterien werden durch derartig erweiterten Zielgruppenbetrachtungen deutlich.

Wir legen gemeinsam mit Ihnen aus dem verfügbaren Pool heraus Ihre Relevanzkriterien fest und bereichern Ihre Kundendaten gezielt an.

Diese Art der Anreicherung dient dabei unter anderem der Optimierung von Außendienstleistungen, realistischen Potentialbewertungen oder zur selektiven Ansprache durch Ihr Marketing.

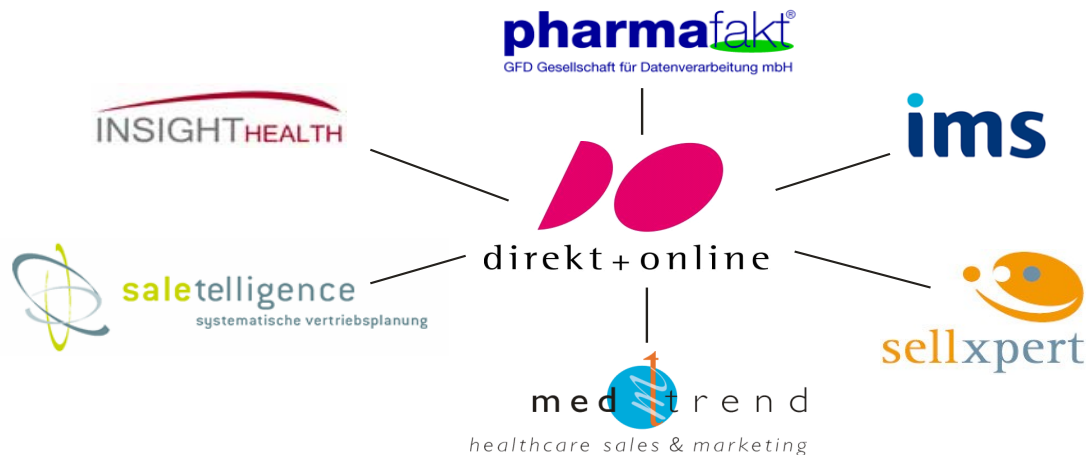
„Ein lösungsorientierter  
 Preferred  
 Partner  
 -  
 die ideale  
 Ergänzung  
 zu den sich  
 veränderten  
 Märkten.“



## NEWS \* NEWS \* NEWS \* NEWS \* NEWS \* NEWS \* NEWS \* NEWS \* NEWS

### Das direkt + online Kompetenz-Netzwerk - *IMMER FÜR SIE DA!*

Bei Bedarf stehen uns namhafte, erfahrene Partner in einem einzigartigem, engen Partner-Netzwerk zur Seite und maximieren so den Nutzen für unsere gemeinsamen Kunden.



### aPureBase® - Adressdaten goes Europe

direkt + online ist Teil eines europäischen Netzwerkes, das qualifizierte medizinische Adressdaten für die jeweiligen Gesundheitsmärkte bereitstellt. Als **member of aPureBase** hat direkt + online direkten Zugriff auf Qualitäts-Adressdaten auf europäischer Ebene, die in einem einheitlichen Datenformat – orientiert an den jeweils benötigten Specialities bereitgestellt werden. Datenaktualisierungen in zyklischen Abständen sind ebenfalls gewährleistet.

aPureBase ist ein internationales Netzwerk von Premium-Daten Providern, die jeweils eine tragende Marktrolle in den jeweiligen Nationen einnehmen und die geforderten Qualitäts- und Kompetenzkriterien erfüllen. aPureBase harmonisiert die teilweise unterschiedlichen Datenformate und sichert so eine einheitliche und transparente Struktur.

Quartal für Quartal kommen weitere Landesgesellschaften dazu und erhöhen die Distanz- und Performancefähigkeit des Gesamtnetzes.



### Wir realisieren integrierte Dialogkonzepte für Pharma-Vertrieb und -Marketing

- Medizinische Kommunikationszentrum
- Pharma-Competence-Center

Als 100%-iges Tochterunternehmen der direkt + online GmbH greift **med trend** als spezialisiertes Callcenter direkt auf einen medizinischen Adresspool, fundiertes Direktmarketing-Knowhow, einen IT-Entwicklungsbereich und ein eigenes Logistik-Zentrum zurück. Hohe fachliche und kommunikative Kompetenz gewährleisten effektive, medizinische Dialoge - gleich ob mit Versicherungen, Patienten, Ärzten oder Apotheken.

**Virtueller Vertrieb** - Vakanz-Management / Territory-Management / Linien-Management

**Tandem-Vertrieb** - Kombivertrieb mit Außendienst / Direktmarketing / Fulfillment

**Bestellannahme-Hotline** - Inbounddienste für pharmazeutische Unternehmen

**Coaching & Compliance** - Patientenbetreuung oder Beratungsdienste für Hilfsmittel

Sie wollen mehr erfahren? **Aber gerne - unter 089 / 420013-63 oder [www.medtrend-healthcare.de](http://www.medtrend-healthcare.de)**

## KONTAKT \* KONTAKT \* KONTAKT \* KONTAKT \* KONTAKT \* KONTAKT \* KONTAKT \* KONTAKT \* KONTAKT \* KONTAKT

### Peter Augustin

Telefon (089)420013-29  
peter.augustin@DIREKTundONLINE.de

### Sandra Müller

Telefon (089)420013-27  
sandra.mueller@DIREKTundONLINE.de

### Marina Weidemann

Telefon (089)420013-28  
marina.weidemann@DIREKTundONLINE.de

### Brigitte Schär

Telefon (089)420013-63  
brigitte.schaerf@medtrend-healthcare.de

direkt + online GmbH  
Martin-Kollar-Straße 5  
81829 München  
Tel: 089 / 420013-0  
E-Mail: [info@DIREKTundONLINE.de](mailto:info@DIREKTundONLINE.de)

[www.DIREKTundONLINE.de](http://www.DIREKTundONLINE.de)

[www.medtrend-healthcare.de](http://www.medtrend-healthcare.de)