

Kundenservice in Life Science Unternehmen - eine ganz spezielle Herausforderung



EINLEITUNG

Life Sciences ist eine sich rasant entwickelnde Branche.

Die ständig steigende Lebenserwartung stellt neue Herausforderungen an die medizinische Versorgung. Ablaufende Medikamentenpatente und der harte Wettbewerb in der Medizintechnik und pharmazeutischen Industrie erhöhen den Innovationsdruck für Unternehmen – und das angesichts sehr strenger Vorschriften. Unternehmen im Bereich Life Sciences müssen auf diesen Wandel durch die Neudefinition ihrer Wertschöpfungsprozesse in einem ergebnisorientierten Umfeld reagieren.

Im Zentrum dieser sich verändernden Welt steht der Kunde. Patienten und Ärzte sind heutzutage stärker vernetzt, besser informiert und deutlich handlungsfähiger als je zuvor. Von Ihrem Unternehmen erwarten sie die proaktive Erfüllung all ihrer Anforderungen sowie die Möglichkeit zur Interaktion zu jeder beliebigen Tageszeit und in jedem beliebigen Kanal. Lösungen sollen auf ihre individuellen bisherigen und aktuellen Bedürfnisse zugeschnitten sein und nicht nur volumenorientierte Standardbehandlungspläne liefern.

Daraus ergibt sich eine entscheidende Frage: Wie können Unternehmen steigende Kundenanforderungen in einem zunehmend komplexen und stark regulierten Umfeld erfüllen?

Der erste Schritt besteht darin, Kunden in den Mittelpunkt sämtlicher Geschäftsabläufe zu stellen. Auf den folgenden Seiten erfahren Sie, wie Sie dies in der Praxis bewerkstelligen.

Inhaltsverzeichnis

- 03 Eine komplexe Branche
- 06 Das Rezept für unkomplizierten Kundenservice
- 09 Vorteile der Service Cloud
- 12 Zusammenfassung

Kapitel 1

Eine komplexe Branche

Das Gesundheitswesen ist schon seit eh und je eine äußerst komplexe Branche, heutzutage noch mehr als zu Zeiten, in denen sämtliche Krankheiten durch Hausärzte behandelt wurden. Heute ist die medizinische Versorgung nicht nur ein komplexer Prozess sondern beinhaltet aufgrund einer alternden Bevölkerung oft auch chronische Krankheiten.

Höchst spezialisierte medizinische Geräte und Pharmazeutika erfordern umfangreichen Kundensupport und generieren riesige Datenmengen, aus denen gesundheitsrelevante Erkenntnisse gewonnen werden sollen. Und die Komplexität der modernen Gesundheitsfürsorge nimmt stetig zu. Wenn Ihre Kunden Sie kontaktieren, erwarten sie schnelle, klare Antworten auf zumeist lebenswichtige Fragen.

Medizinische Anfragen

Ärzte, Apotheker und andere Fachkräfte im Medizinbereich haben ihre Kompetenzen in der Patientenversorgung und in Therapien über Jahre hinweg während ihrer Aus- und Weiterbildung entwickelt. Unternehmen benötigen qualifizierte Kundenservicemitarbeiter und medizinische Experten mit einem entsprechend umfangreichen, nuancierten Fachwissen, die alle Kunden- oder Produktfragen versiert beantworten und auf spezifische medizinische Anfragen kompetent reagieren können. Und diese Reaktionen müssen zeitnah und vorschriftskonform erfolgen. Obendrein wünschen sich Mitarbeiter rund um die Welt stets übersichtliche, personalisierte Informationen und alle Abläufe müssen den landesspezifischen und örtlichen Gesetzen entsprechen.



Ihre Kunden erwarten schnelle, einfache Antworten auf lebenswichtige Fragen.

Beschwerdemanagement und Meldung von unerwünschten Nebenwirkungen

Das Management potenzieller Qualitätsmängel bei Produkten ist ein wichtiger Prozess für Unternehmen im Bereich Life Sciences und eine notwendige Komponente zur Gewährleistung der Gesetzeskonformität. Kundensupportmitarbeiter benötigen Automatisierungstools zur Vereinfachung komplexer Qualitätssicherungsprozesse. Um Hinweise zu unerwünschten Nebenwirkungen und Beschwerden entgegenzunehmen, sind sichere Tools, protokollierbare Abläufe und gesetzeskonforme Verfahrensweisen nötig, damit die entsprechenden Informationen effizient und effektiv an die Produktqualitäts- und Sicherheitsteams weitergeleitet werden.

Vorschriften und Berichtswesen

Ein funktionierendes Berichtswesen ist erforderlich, um sowohl interne als auch externe Vorschriften und Anforderungen zu erfüllen. Um konsistente und qualitativ hochwertige Leistungen zu gewährleisten, können durch das Berichtswesen wichtige Kennzahlen überwacht und für die Planung genutzt werden, beispielsweise die Zahl an Kundenanfragen für die Personalplanung

oder der aktuelle Bestand für die Vermeidung von Produktengpässen.

Ein komplexes Labyrinth aus nationalen und regionalen Anforderungen stellt Unternehmen im Bereich Life Sciences immer wieder vor Herausforderungen bei der Einhaltung geltender Vorschriften. Nötig sind Tools zur besseren Protokollierbarkeit aller Abläufe und zur Erstellung von Berichten für Behörden.

Patientenversorgung

Im Gesundheitswesen steht viel auf dem Spiel: Patienten, Dienstleister und Kostenträger müssen Gesetzesvorgaben beachten und gleichzeitig ihren Teil zu einer ganzheitlichen und kontinuierlichen Versorgung beitragen. Patienten möchten ausführlich über die optimale Anwendung ihrer medizinischen Geräte oder Therapien informiert werden und mit anderen Betroffenen oder Experten zu ihrer Krankheit Kontakt aufnehmen. Unterstützung und Services für Patienten sind mittlerweile ein wesentlicher Bestandteil eines wachsenden Ökosystems im Gesundheitswesen. Um schnelle, effektive und gewissenhafte Leistungen zu erbringen, müssen Mitarbeiter alle ihnen verfügbaren Daten nutzen und so ihren Service für Patienten und Pfleger, die ihre Produkte nutzen, stärker personalisieren.

“ 76 % aller Patienten erwarten von Pharmaunternehmen, dass sie genau die Informationen und Services bereitstellen, mit denen Patienten ihre Gesundheit selbstständig fördern können. ”

- Accenture, 2014

Kundenbeispiel:

Zimmer

Für Zimmer, einen führenden Hersteller im Bereich Orthopädie-Technik mit über 100.000 Produkten, ist der Schlüssel zum Erfolg in diesem neuen Zeitalter die verstärkte Interaktion mit Ärzten, und zwar mithilfe der Lösungen von Salesforce. Zimmer konsolidierte Kundendaten aus mehreren Systemen in der Sales Cloud und profitiert nun von besseren Einblicken in seine Lead-Generierung und Pipeline sowie von der Fähigkeit, die Einhaltung strenger gesetzlicher und behördlicher Vorgaben überwachen zu können.

Über die Salesforce1 Plattform und die Salesforce1 Mobile App können Mitarbeiter Informationen zu Kunden jetzt auch unterwegs abrufen und ihre Mobilgeräte nutzen, um Chirurgen und dem Krankenhauspersonal die Funktionsweise medizinischer Geräte im menschlichen Körper anschaulich zu erklären.

[Video ansehen >](#)



Kapitel 2

Das Rezept für unkomplizierten Kundenservice

Wir haben bereits einige der wichtigsten Anforderungen von Unternehmen im Bereich Life Sciences bei der Erbringung von Serviceleistungen für Ärzte und Patienten erläutert. Unternehmen im Bereich Life Sciences benötigen Lösungen zur Realisierung von einfacheren, personalisierten, smarten, schnellen, sicheren und gesetzeskonformen Kundensupportleistungen.

Personalisiert

Ärzte und Patienten sind heutzutage besser informiert als je zuvor. Ihre Kunden erwarten von Ihnen eine hohe Produktkompetenz und aktuellste klinische Informationen. Die ideale Kundenservicelösung bietet Mitarbeitern relevante Daten zu jedem einzelnen Kunden, hebt dabei die wichtigsten Informationen zu bisherigen Interaktionen mit dem jeweiligen Kunden hervor, schützt aber gleichzeitig auch alle vertraulichen Daten. Patienten bevorzugen Unternehmen, die vertrauenswürdige Informationen bereitstellen und die medizinische Versorgung auf möglichst angenehme und personalisierte Weise umsetzen.

Smarter

Für Unternehmen in den Bereichen Pharma, Medizin und Life Sciences ist es heute wichtiger denn je, alle erforderlichen Informationen jederzeit schnell zur Hand zu haben und

Kundenservicemitarbeiter benötigen heute umfangreiche und dennoch übersichtlich präsentierte Daten.

Kunden gegenüber in allen Kanälen einheitlich und überzeugend aufzutreten. medizinische Fachkräfte und Supportmitarbeiter benötigen heute umfangreiche und dennoch übersichtlich dargestellte Daten, um ihre Aufgaben zu priorisieren, Anfragen und Beschwerden zu evaluieren und sämtliche Vorschriften zu beachten. Es geht nicht nur darum, die richtigen Informationen bereitzustellen, sondern Mitarbeiter müssen in der Lage sein, anhand dieser Informationen auch schnell zu handeln.

Schneller

Im medizinischen Sektor werden wichtige Entscheidungen oft innerhalb von Minuten oder gar Sekunden getroffen. Ihre Kunden haben keine Zeit zu verlieren. Ganz gleich, ob Ihre Mitarbeiter auf medizinische Anfragen reagieren oder Hinweise zu unerwünschten Nebenwirkungen weiterleiten – auf schnelles Handeln kommt es an. Ermöglichen Sie es Ihren Supportmitarbeitern, die Fülle an Anfragen aus verschiedensten Kanälen besser zu bewältigen, statt wertvolle Minuten mit der Suche nach Daten oder versteckten Informationen zu vergeuden.

Sicher

Der Datenschutz hat im Gesundheitswesen oberste Priorität. Patienten, Ärzte, Krankenhäuser, Hersteller und Versicherungsunternehmen müssen sich darauf verlassen können, dass alle vertraulichen Informationen zuverlässig geschützt sind. Gesetzliche Vorschriften legen die Messlatte in Sachen Datensicherheit sehr hoch. Bei Produkten und Leistungen im Gesundheitswesen spielt Vertrauen eine entscheidende Rolle.



“ Mit der Service Cloud überzeugen Ihre Mitarbeiter durch smarten, schnellen Service. ”

Kundenbeispiel:

AmerisourceBergen

Mitarbeiter von AmerisourceBergen nutzen die Service Cloud zur Beantwortung der täglich über 6.000 Kundenanfragen aus verschiedensten Kanälen und zur Unterstützung von Ärzten beim Abrufen und Bearbeiten von vertraulichen Rezeptinformationen und Reklamationsformularen.

Benutzerdefinierte Anwendungen, die mit der Salesforce1 Plattform erstellt wurden, koordinieren die komplexen Retourenprozesse des Unternehmens, Bestellungen von Grippeimpfstoffen, Neugeschäfte, Kredit- und Inkassoverfahren und so weiter. Durch die Automatisierung der Retourenabwicklung konnte das Unternehmen seine Umschlagzeiten von siebzig Tagen auf nur drei Tage verkürzen. Kunden sind zufrieden, da sie ihre Bestände effektiver verwalten können, und AmerisourceBergen kann verkaufbare Produkte schneller wieder dem Markt zuführen.

Mithilfe von Communities der Service Cloud erleichtert es das Unternehmen Ärzten, Patienten und Kostenträgern (wie Blue Cross oder Blue Shield), vertrauliche Informationen schnell abzurufen, Forderungen und Erstattungen zu bearbeiten und weitere Maßnahmen zu ergreifen. Dadurch hat sich der erforderliche Verwaltungsaufwand um 95 % verringert und Korrekturen, deren Bearbeitung zuvor drei Monate dauerte, können nun in nur wenigen Tagen vorgenommen werden.

„Salesforce hat die Flexibilität unserer Geschäftsabläufe enorm verbessert“, sagt Dan Danilewitz, CIO von AmerisourceBergen.

„Wir können uns auf neue Geschäftsanforderungen oder Vorschriften innerhalb von wenigen Stunden einstellen.“

„Salesforce hat die Flexibilität
unserer Geschäftsabläufe
enorm verbessert.“

- Dan Danilewitz, CIO

Kapitel 3

Vorteile der Service Cloud

Die neugestaltete Service Cloud hilft Ihnen, nicht nur alle diese Anforderungen zu erfüllen, sondern auch Ihr kanalunabhängiges Geschäftsmodell in der Praxis umzusetzen. Durch individuell zusammengestellte und unmittelbar zugängliche Informationen können Fachkräfte in den medizinischen Wissenschaften und Kundendienstmitarbeiter auf gesetzeskonforme Weise jene ganzheitlichen Serviceleistungen erbringen, die Ärzte und Patienten heutzutage erwarten. Mithilfe der Service Cloud wird Ihr Kundenservice effizienter, vernetzter und unkomplizierter als je zuvor.

Vereinfachung einer komplexen Welt

Die Service Cloud wurde speziell dafür konzipiert, zunehmend komplexe Abläufe im Gesundheitswesen zu vereinfachen. Über die neue Servicekonsole haben Mitarbeiter unmittelbaren Zugriff auf alle benötigten Ressourcen und Informationen, um dieses komplexe Umfeld zu meistern. Mit der Service Cloud lassen sich außerdem Communities erstellen, in denen Patienten und Dienstleister zu jedem beliebigen Zeitpunkt, auf jedem beliebigen Gerät und an jedem beliebigen Ort interagieren können.

„60 % aller Führungskräfte [in Pharmaunternehmen] bezeichneten die Verbesserung ihrer digitalen Abläufe als oberste Priorität.“

– Accenture, 2013

Unsere neue Servicekonsole bietet Kundenservicemitarbeitern neue kompakte Feeds, in denen dringende und relevante Informationen zu jedem Vorgang übersichtlich dargestellt werden. Mithilfe dieser Servicekonsole können Unternehmen die Einhaltung aller Vorschriften sicherstellen und gleichzeitig ihr medizinisches Angebot verbessern und die Loyalität von Patienten, Ärzten und Kunden fördern. Die Konsole zeigt Ihnen wichtige Verlaufsdaten zu Ärzten oder Kunden, zur Produktnutzung und zu spezifischen Wartungsvorgängen und unsere neuen Analysetools erleichtern das Verständnis von Mustern in Daten vergangener Fälle. Wenn sich ein Problem nicht sofort lösen lässt, können Mitarbeiter den Vorgang direkt aus dem Feed heraus an eine entsprechende Fachkraft oder einen klinischen Experten weiterleiten.

Produktivere Mitarbeiter

Die Service Cloud ermöglicht nicht nur unternehmensweit transparente Analysen der Leistung Ihrer Mitarbeiter, sondern sie fördert auch die Produktivität Ihrer Teams. Die Konsole verweist Mitarbeiter auf empfohlene, kontextrelevante Artikel und hilft ihnen, mit nur einem Klick vorschriftenkonforme Inhalte zu übermitteln. Und das Ergebnis? Mitarbeiter sind produktiver, Kundenvorgänge werden schneller abgeschlossen und Endanwender profitieren von unkomplizierten Serviceleistungen.

Wir haben außerdem Funktionen ergänzt, mit denen Kundenvorgänge jederzeit von jedem beliebigen Standort aus bearbeitet werden können. Mitarbeiter, Manager und Ihre Angestellten können auf Kundenvorgänge reagieren und den aktuellen Status verfolgen – und zwar direkt über ihre Mobilgeräte und die sichere Cloud-Infrastruktur der Salesforce1 Plattform. Und dank SOS for Apps sind Mobilgeräte noch leistungsfähiger. Durch die Möglichkeit, in jeder mobilen Anwendung mit nur einem Tastendruck Support anzufordern, sind Sie in der Lage, Ärzte und Kunden mit sofortigen personalisierten und kontextbezogenen Serviceleistungen zu unterstützen.

Neue Erkenntnisse

Service Communities liefern weitere hilfreiche Erkenntnisse. Indem Sie es Ärzten und Patienten ermöglichen, sich untereinander selbst zu helfen, erleichtern Sie einerseits durch das niedrigere Anfragenvolumen Ihren Mitarbeitern die Arbeit; andererseits bekommen Sie von Ihren Anwendern täglich wertvolle Erkenntnisse, die teilweise sogar entscheidend zur Verbesserung Ihrer medizinischen Produkte und Dienstleistungen oder zur Entwicklung der nächsten Produktgeneration beitragen. Service Communities ergänzen das Angebot für Kunden um hilfreiche Interaktionen und bieten Ihren Mitarbeitern und medizinischen Fachkräften einen weiteren Kanal, in dem sie bei Bedarf Unterstützung leisten können.

Vertrauenswürdige Plattform

Die Service Cloud basiert auf dem Fundament der sicheren Salesforce1 Plattform. Vertrauen hat für uns oberste Priorität. Und angesichts von Tausenden Kunden und Milliarden Transaktionen pro Tag sind wir geübt in der Bewältigung vielfältiger, komplexer Sicherheitsanforderungen. Mit der Service Cloud können Sie sich darauf verlassen, dass Ihre vertraulichen Daten stets sorgfältig behandelt und geschützt werden.



Zusammenfassung

Unternehmen im Bereich Life Sciences müssen ganz spezielle Herausforderungen im Kundenservice meistern: sie müssen für jeden einzelnen Kunden stark personalisierte, schnelle und sichere Serviceleistungen erbringen. Die Service Cloud bietet alle nötigen Tools, mit deren Hilfe Sie Ihre Kunden jederzeit durch herausragenden Service überzeugen können, selbst wenn Sie unterwegs sind.

Die Service Cloud ist eine zentrale Komponente einer Strategie zur digitalen Transformation und ermöglicht es Unternehmen im Bereich Life Sciences steigende Erwartungen von Kunden und Anforderungen von Behörden zu erfüllen, neue globale Geschäftschancen wahrzunehmen und das Gesundheitswesen durch vernetzte Produkte zu optimieren. Mit der Service Cloud sind Sie der Zukunft schon heute einen Schritt voraus.

LÖSUNGEN ZUR PRODUKTIVITÄTS- STEIGERUNG IM KUNDENSERVICE

Herausragender Kundenservice ist das A und O bei wirklich kundenorientierten Unternehmen, die sich auf innovative Weise mit ihren Kunden vernetzen.

Weitere
Informationen ›

34 % Erhöhung der
Kundenbindung

38 % Schnellere Abschlüsse
von Kundenvorgängen

39 % Steigerung der
Mitarbeiterproduktivität



Die in diesem E-Book enthaltenen Informationen sollen unsere Kunden unterstützen und sind rein informativer Natur. Eine Veröffentlichung durch Salesforce stellt keine Empfehlung dar. Salesforce garantiert weder die Fehlerlosigkeit und Vollständigkeit der Informationen, Texte, Grafiken, Links und sonstigen Inhalte in diesem E-Book noch das Erreichen spezifischer Ergebnisse durch das Befolgen der Hinweise in diesem E-Book. Für Ihre ganz spezifischen Fragestellungen ist es unter Umständen empfehlenswert, einen Experten aus dem jeweiligen Fachgebiet zu Rate zu ziehen.

© 2014 Salesforce. Alle Rechte vorbehalten.

WEITERE BELIEBTE RESSOURCEN:



5 Neuheiten, die den Kundenservice 2015 bestimmen werden

[Herunterladen >](#)



5 Tipps, wie Sie Ihren Kunden schnelleren und einfacheren Service bieten können

[Herunterladen >](#)



6 Geheimtipps für exzellenten Kundenservice

[Herunterladen >](#)



THE CUSTOMER SUCCESS PLATFORM