

10 Jahre „Visionen im Dialog“

Healthcare Marketing-Kongress bei walter services präsentiert sein Netzwerk

Mannheim, 27.10.2009. Unter dem Motto „Visionen im Dialog“ veranstaltete walter services am 21. Oktober bereits zum zehnten Mal seine traditionelle Vortrags- und Diskussionsveranstaltung für die Pharma- und Healthcare-Branche. Rund 70 Teilnehmer waren der Einladung des Dienstleisters für Kundenservice und Vertrieb ins Mannheimer Reiss-Engelhorn-Museum gefolgt und erhielten in den unterschiedlichen Vorträgen neue Impulse für Vertriebs- und Marketingkonzepte. Im Mittelpunkt der Referate und Diskussionsbeiträge von Spezialisten aus Marketing, Werbung und Unternehmensberatung stand die „Zukunft der Pharmakommunikation“.

Moderiert von walter services - Geschäftsführer Dr. Frank Birnbaum, wurde auf dem Kongress erstmals ein neuartiges Netzwerk mit einer Symbiose von Telefonservices, Werbeagentur und Außendienst. Hierzu haben sich drei auf das Healthcare-Segment spezialisierte Dienstleister der Branche zusammengeschlossen: der Dienstleister für Kundenservice und Vertrieb walter services, die Pharma-erfahrene Kreativagentur BrandCom sowie HeLeNa, ein auf Vertriebs-Outsourcing fokussiertes Dienstleistungsunternehmen. Das Konzept: mittels der gemeinsamen Schnittstelle aus Calls, Mails und Außendienstkontakten wird Pharmaunternehmen ein einzigartiger Marketing-Mix aus einer Hand geboten. Das Konzept unterstützt Unternehmen bei der effizienten Anpassung der Maßnahmen Besuche, Calls, Mailings und eDetailing auf die Zielgruppen Ärzte, Kliniken, Apotheken oder Patienten - je nach Gewichtung für das Unternehmen. Betreut wird der Auftraggeber von einem persönlichen Ansprechpartner, dem „Multichannel-Manager“, der die Maßnahmen zentral koordiniert.

So ergeben sich unterschiedliche Einsatzgebiete vom Vakanzmanagement über nicht betreute Produkte bis zu unbesuchten Zielgruppen, deren Betreuung durch eine individuell zugeschnittene Call-Mail-Außendienst-Kombination initiiert bzw. op-



PRESSEINFORMATION

timiert wird. Ein Service-Assistent von walter services kann beispielsweise bis zu 1.000 Ärzte im Monat und bis zu fünf Außendienst-Gebiete betreuen. Vorteile der Auslagerung des strategischen Vakanzmanagements sind unter anderem die Individualität und Flexibilität, etwa bei verzögerter Ersatzbesetzung oder Nicht-Besetzung. Darüber hinaus kann das strategische Vakanzmanagement zeitnah umgesetzt werden und bietet eine kostengünstige Möglichkeit, die Beziehung zum Arzt aufrecht zu erhalten. Denn es rechnet sich bereits ab einer geringen Vakanz-Anzahl innerhalb kürzester Laufzeit. Das Ergebnis: Die Zielgruppe fühlt sich betreut, Awareness und Loyalität steigen bei gleichzeitig optimaler Kostenflexibilisierung. Laut Dr. Birnbaum gelte es also, alte Konzepte zu überdenken und sich zu Gunsten einer individualisierten Zielgruppenkommunikation und Prozessoptimierung für Kooperationen und Synergien zu öffnen. Sein Fazit: „Umdenken tut Not!“

Weitere Informationen unter **www.walterservices.com**