



CDM Optimize Pharma - Ihre individuelle CRM-Lösung für die Pharma Branche

- Pharma Markt-Segmentierung:
Berücksichtigung pharmaspezifischer Kundentypen
- branchentypische Verzahnung entlang der
Wertschöpfungskette
- Einhaltung zahlreicher rechtlicher Beschränkungen
- Optimierte Event-Planung und Maximierung von
Kampagnenerfolg
- Pharma Business Analytics:
pharmaspezifische KPIs und Dashboards

**Dr. Habib Lejmi, Managing Consultant,
Alegri International Group**

Inhalt

| | |
|--|-----------|
| CRM Pharma Solution - Der Schlüssel zum Wachstum in der Pharma Branche ... | 3 |
| CDM Optimize Pharma - Ihre individuelle Lösung für die Pharma Branche | 4 |
| CDM Advanced Segmentation - Effizienz durch Fokussierung auf "Lohnende" Kundensegmente | 5 |
| CDM Optimize Pharma Event Manager - Event Management für jeden Anlass! | 7 |
| CDM Flexible Advanced Campaign - Die Lösung für flexibles Kampagnen Management | 8 |
| CDM Flexible Regulatory Manager - Ihre Zulassungsprozesse im Überblick! | 9 |
| Alegri International Group & CDM A/S Ihre kompetenten CRM Pharma | |
| Solution Partner | 10 |
| Ihre Kontaktadresse: Alegri International Group | 10 |

CRM Pharma Solution - Der Schlüssel zum Wachstum in der Pharma Branche

Umfassende Veränderungen des Marktes und der globalen wirtschaftlichen Situation zwingen Pharmaunternehmen, ihre Zielgruppen genauer einzugrenzen und exakt zu ermitteln, nach welchen Kriterien die Kunden einkaufen und auf Angebote reagieren. Außerdem müssen die Unternehmen versuchen, mit ihrer Marketing- und Kommunikationsstrategie mehr potenzielle Kunden ihrer Zielgruppe zu erreichen. Die herkömmlichen Methoden liefern unter Umständen nicht die nötigen Ergebnisse. Die Manager brauchen heute neue Werkzeuge, mit denen sie Marktentwicklungen besser interpretieren und entsprechend reagieren können.

Viele Pharmaunternehmen werden dabei einen radikalen Wandel vollziehen müssen, um auch zukünftig erfolgreich sein zu können.

Marketing und Vertrieb - und die nötigen Technologien für mehr Effektivität - sind auf der Prioritätenliste der Manager ganz nach oben geklettert, denn die Marktteilnehmer im Pharmasektor liefern sich einen Wettlauf um Marktanteile und Umsatzwachstum in einem sich kontinuierlich ändernden Umfeld. Wettbewerbsstarke Produkte, radikale Verschiebungen der Kaufeinflüsse und die Vielzahl rechtlicher Beschränkungen wirken sich auf die Markteinführungsstrategien aus. Diese Themen sind komplexer als je zuvor, und sie sind dennoch heute einfacher als sie es in Zukunft sein werden.

Alegri



Alegri und CDM: Partner für eine einzigartige CRM-Lösung in der Pharma-Branche

Sales Force Automation

• Best Practice CRM

Advanced Segmentation
Manager

• Branchenspezifische Pharma Segmentierung

Event Manager

• Optimierung der Eventplanung

Advanced Campaign
Manager

• Maximierung des Kampagnenerfolges

Regulatory Manager

• Management & Kontrolle des
Registrierungsprozesses

Call Center

• Effiziente & zielgerichtete Kundenkommunikation

Data Service

• Sicherstellung höchster Datenqualität

CDM Optimize Pharma - Ihre individuelle Lösung für die Pharma Branche

CDM Optimize Pharma ist eine CRM-Lösung, die speziell für die Anforderungen der Life-Science-Branche entwickelt wurde. Technologisch basiert diese auf der umfangreichen Funktionsvielfalt von Microsoft Dynamics CRM 4.0, einer bewährten Lösung, um Kundenbindung innerhalb von Unternehmen zu optimieren. In CDM Optimize Pharma stecken über 10 Jahre Erfahrung aus dem Bereich CRM, die CDM mit Kunden wie **AstraZeneca**, **Merck** (Dänemark), **Norpharma**, **Lundbeck** und **Nutricia** sammeln konnte.

CDM Optimize Pharma wurde kombiniert mit dem

- **CDM Optimize Pharma Event Manager**, einem weiteren Modul aus dem Microsoft Dynamics CRM-Portfolio und dem
- **CDM Advanced Segmentation-Modul**, Effizienz durch Fokussierung auf „lohnende“ Kundensegmente
- **CDM Flexible Advanced Campaign** ist ein flexibles, prozessorientiertes und eventbasiertes System für das Kampagnenmanagement.
- **CDM Flexible Regulatory Manager**, bietet einen schnellen, einfachen und umfassenden Überblick, wie Ihre Anträge bei den Zulassungsbehörden vorankommen.

Wichtige Funktionen im Überblick

- Tele-booking Manager
- CDM Development Foundation
- Dashboard-Funktionen: Mehr Überblick für Management und Vertriebsmitarbeiter
- Einfache Kontaktauswertungen und Kostenplanung mit dem Sales Cycle Planner
- Schnell verfügbare standardisierte Berichte für den Life-Science-Sektor
- Life-Science-spezifische Aktivitätsarten und Terminbuchungsprogramm
- Microsoft-Technologie gewährleistet Stabilität und geringe TCO (Total Cost of Ownership)
- Pharmaspezifische Produkt-hierarchie, Detailing und Registrierung von Probenpackungen

The screenshot displays the Microsoft Dynamics CRM interface for an Administrator User. The main dashboard area is divided into several sections:

- My Contact Targets:** A table with columns: Description, Category, Type, Target.

| Description | Category | Type | Target |
|--------------------|------------|-----------------|--------|
| A category - GP... | A Category | Contact Persons | 450.00 |
| B category - GP... | B Category | Contact Persons | 200.00 |
| C category - GP... | C Category | Contact Persons | 25.00 |
- Last/Next Appointment:** A table with columns: Salutation, Fullname.

| Salutation | Fullname |
|-----------------------|------------------------------|
| Clinical Director ... | Allan Renard Andersen |
| Staff Specialist | Anette Farsø Burleigh |
| Pharmacologist | Anette Schultz |
| Senior House Of... | Anna Jacobsen |
| Senior Hospital ... | Annebeth Roserving Skov |
| Staff Specialist... | Anne-Marie Bisgaard Pedersen |
| Medical Specialis... | Bent Staberg |
| Senior Hospital | Rarit Rasmussen |
- Appointment map:** A map showing appointment locations in the Copenhagen area, with filters for days of the week (Tuesday, Wednesday, Thursday, Saturday, Sunday).
- Contacts Missing Appointments:** A table with columns: Salutation, Fullname.

| Salutation | Fullname |
|-----------------------|------------------------|
| Senior House Of... | Aleksander Ahm Krag |
| Senior Hospital ... | Anders Pærrgård |
| Senior Hospital ... | Anne Benedicte Gernow |
| Medical Specialist | Anne Birgitte Hjørther |
| Clinical Director ... | Anne Vibeke Wever |
| Senior House Of... | Bodil Aggermæs |
| Medical Specialis... | Christian Avnstorp |

CDM Advanced Segmentation - Effizienz durch Fokussierung auf "lohnende" Kundensegmente

CDM Advanced Segmentation steht für einen innovativen und einen in die CDM Optimize Pharma Solution integrierten Ansatz zur Implementierung eines effektiven Segmentierungsprozesses.

Multidimensionale Segmentierung

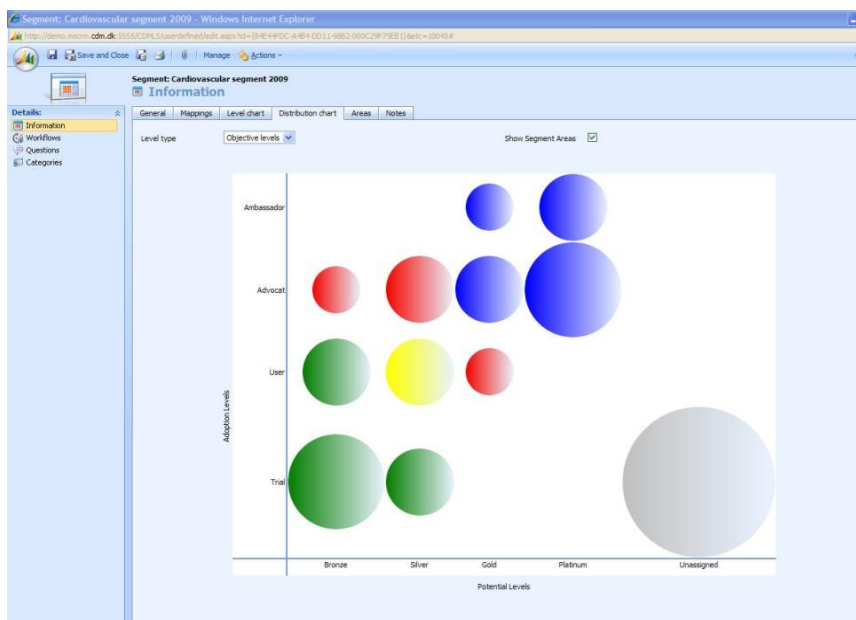
- Entwicklung nach den Bedürfnissen und Anforderungen typischer Marketing-Abteilungen der Pharma-Branche
- Sensible Segmentierung der Zielgruppen in Bezug auf die einzelnen Produkte und Produktgruppen
- Einteilung der Kunden anhand verschiedener pharmaspezifischer Segmentierungskriterien
- Einfache und intuitive Handhabung

Kompetentes Kunden-Wissensmanagement

- Effektive, effiziente und wohlorganisierte Nutzung der Kundendaten für einen erfolgreichen Vertrieb
- Abbildung eines hoch-detaillierten Bildes der Kundenlandschaft
- Dynamisches Analyse-Werkzeug, um den Wert bestehender und potenzieller Kundenbeziehungen abschätzen zu können
- Möglichkeit der Segmentierung einzelner Daten-Quellen über den Import quantitativer Vertriebsdaten
- Datenerfassung über einen interaktiven Fragebogen-basierten Ansatz

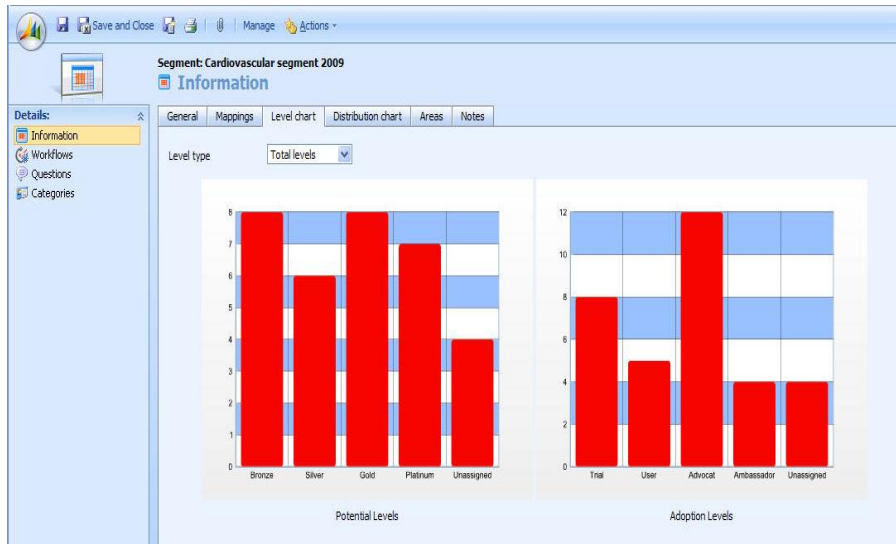
Wichtige Funktionen im Überblick

- Basis auf der Auswertung unterschiedlicher Datenquellen, inkl. dem Import von Finanz und Verkaufszahlen
- Einfache Handhabung
- individuelle Anpassung
- Volle Integration in die Marketing/Vertriebsprozesse
- Effizientere Unterstützung in der Priorisierung von Vertriebsvorgaben
- Präzise Fokussierung der Marketing Kampagnen
- Zielgruppenorientierte Definition von Markt/ Kundensegmenten
- Schaffung von Transparenz im Kunden-Segmentierungsprozess
- Möglichkeit einer fragebogenbasierten Datenerfassung



Intuitive Benutzerschnittstelle und generisches Design

- Einfache intuitive handhabbare Benutzerschnittstelle
- Branchenweite Kompatibilität durch das generische Design der Segmentierungs-Algorithmen und Schnittstellen
- Individuelle Anpassung des Moduls zur Unterstützung vielfältiger unternehmerischer Anforderungen



CDM Optimize Pharma Event Manager - Event Management für jeden Anlass!

Mit dem CDM Optimize Pharma Event Manager optimieren Sie Ihren gesamten Eventmanagement-Prozess - von der Planung über die Durchführung bis hin zur Nachbereitung Ihrer Veranstaltungen! Organisieren Sie Ihre Informationsveranstaltungen wie Konferenzen, Kongresse und Symposien, im Jahresüberblick oder in der detaillierten Darstellung einzelner Veranstaltungen. Bieten Sie Marketing, Vertrieb und weiteren Abteilungen eine Kollaborationsplattform für einen unternehmensweiten Austausch aller relevanten Informationen einzelner Events.

- **Effizienz durch Individuell veränderbare Event-Vorlagen** (z.B. von Abendveranstaltungen, Symposien und Konferenzen)
- Hohe Benutzerfreundlichkeit, Akzeptanz und schnelle Einarbeitung Ihrer Mitarbeiter durch das bekannte **Look-And-Feel von Outlook-Mail und -Aufgaben**
- **Rollenbasierte Funktionen** - individuell anpassbare Dashboards und Reports für Marketing und Vertrieb
- Optimierung des Event-Planungsprozess durch **automatisierte Einladungen** und entsprechende Vorlagen
- Die **Ermittlung der Investitionsrendite** einzelner Veranstaltungen durch vordefinierte, anpassbare und selbst erstellte Berichte und Reports
- Bereitstellung **zahlreicher Kennzahlen** zur Steuerung des umfangreiche Datenmaterials (z.B. Besucher- und Abwesenheits-Quoten)
- **Meilensteine** (z.B. das Buchen und Bezahlen der Redner) sorgen für einen effizienten Eventmanagement-Prozess und zusätzlichen Überblick während der Planung und Durchführung

Wichtige Funktionen im Überblick

- Integration von Marketing und Vertrieb durch rollenbasierte Funktionen
- Optimierte Eventplanung durch automatisierte Einladungen und Vorlagen
- individuell veränderbare Event-Vorlagen
- Schnelle Akzeptanz der Lösung beim End-Nutzer, weil Outlook-Mail und -Aufgaben bereits bekannt sind
- Reibungsloses Bearbeiten von Wünschen in Bezug auf Essen, Unterbringung und Transport sorgt für zufriedene Teilnehmer
- Ermitteln der Investitionsrendite von Veranstaltungen

CDM Flexible Advanced Campaign - Die Lösung für flexibles Kampagnen Management

CDM Flexible Advanced Campaign ist ein flexibles, prozessorientiertes und eventbasiertes System für das Kampagnenmanagement. CDM Flexible Advanced Campaign ist für Unternehmen konzipiert, die mit einer stärkeren Kundenorientierung den Gewinn steigern, den Bekanntheitsgrad der Marke erhöhen und den Kunden eine einheitliche Unternehmensmarke präsentieren wollen. Zudem ist es ein leistungsstarkes und unersetzliches Werkzeug für Kunden- und Marktanalysen, die Einführung neuer Produkte, das Erzeugen von Leads und das Management der Marketing-Ressourcen.

Management von Dialogmarketingkampagnen

- Nutzung aller relevanten Marketing Kommunikationskanäle
- Multidimensionale Funktionen für die Konzeption und Umsetzung von Kampagnen
- Direkte Zielgruppengerechte Kundenkommunikation z.B. durch HTML-E-Mails, SMS, Direktmailings, Telefon...
- Funktionsmöglichkeit webbasierter Kampagnenbefragungen

Starkes Tool für die Kundenbindung

- Eventmarketing – als wichtiges Element für die Kundenbindungs- und Treueprogramme Ihres Unternehmens
- Zielgerichtete Dialogmarketingkampagnen geben Aufschluss über das Kundenverhalten.
- Flexible und schnelle Reaktion auf neue Kundenanforderungen
- Optimierte Kundenorientierung, um so zu zielgerichteten Vertriebsaktivitäten, besseren Prognosen und besserem Kundenservice zu gelangen

Umsetzung von Kampagnen per Jobserver

- Professionalisierung des Kampagnenmanagement durch Einsatz des CDM Servers
- Dabei handelt es sich um einen Jobserver zur täglichen automatischen Bearbeitung und Überwachung der Kampagne
- Workflowbasiertes Handling von nicht zustellbaren Emails, eingehenden Antworten, Service Anfragen
- Über den CDM Server lassen sich einzelne oder wiederkehrende Aufgaben einer Marketingkampagne optimieren, planen, ausführen und überwachen

Wichtige Funktionen im Überblick

- Eventmarketing
- Verbessertes Zielgruppenmanagement
- Kommunikationskanäle:
 - Email (HTML)
 - SMS
 - Direktmailing
 - Telefon
- Webbasierte Befragungen
- Antwortnachverfolgung
- Intelligente Messung der Kampagnenergebnisse
- Automatische Bearbeitung von zurückgekommenen, nicht zustellbaren Emails
- Anbindung an Kalendersysteme
- Visual Designer für den Aufbau von Kampagnen
- E-Mail-Vorschau
- Kampagnentest

CDM Flexible Regulatory Manager - Ihre Zulassungsprozesse im Überblick!

Der Regulatory Manager bietet Ihnen einen schnellen, einfachen und umfassenden Überblick, wie Ihre Anträge bei den Zulassungsbehörden vorankommen. Das System besteht aus zwei Teilen: Produktdatenbank und Projektwerkzeug.

Produktdatenbank

- Bereitstellung alle notwendigen Informationen über beteiligte Mitarbeiter, Aktivitäten und Produkte in einem System
- Vollständige Datenhaltung aller pharmazeutischen Produkte, Marken, Länder, Verpackungen und Indikationen
- Für jedes Produkt können Sie MRP-Nummer, RMS-Marke, Zulassungsinhaber, Hersteller, Name der für die Chargenfreigabe verantwortlichen Person, Verpackungswerke und Ähnliches angeben.
- Anzeige einer vollständigen Liste aller Kontakte

Projektwerkzeug

- Flexible Überwachung des Zulassungsverfahrens Ihrer Produkte
- Projekte basieren auf so genannten Project Tracks (Vorlagen und Standards, die von Ihrem Unternehmen definiert wurden)
- Ein Project Track: Liste aller Meilensteine, Prüfpunkte und Aktivitäten, die durch das Zulassungsverfahren (nationalen oder nach EU Richtlinien) vorgegeben sind
- Meilensteine können mit einer bestimmten Dauer angegeben werden, Festlegung von Stichtagen, deren Einhaltung durch Erinnerungen und Frühwarnungen überwacht wird
- Das Enddatum eines Projektes wird kontinuierlich an den Projektfortschritt angepasst.

Integration im Unternehmen

Wenn Vertrieb, Marketing und Zulassungsexperten CDM Life Science CRM verwenden, kann die Datenbank einen umfassenden Überblick über die Interaktionen des Unternehmens mit wichtigen Ärzten, Meinungsführern und Behörden liefern. Durch das Organisieren von Zulassungsprojekten mit CDM Life Science CRM kann das Unternehmen den Fortschritt der Zulassungsprojekte verfolgen und Markteinführungstermine sowie die Ressourceneinteilung entsprechend anpassen.

Wichtige Funktionen im Überblick

- Alle Produktdaten in einem System:
 - Zulassungsnummern
 - PSUR
 - Verlängerung von Zulassungen
 - Rücknahme von Anträgen
 - Mitarbeiter
 - MRP-Nummern
- Überblick über laufende Projekte
- Fristen und Erinnerungen
- Meilensteine
- Grafische Überwachung von:
 - Projektfortschritt
 - Projektabweichungen
- Aufschlüsselung der grafischen Übersicht in Detailansichten

Systemanforderungen:

- CDM Medical Version 5.2
- Oracle 7.3 oder höher/
MS SQL Server 7 oder höher
- Windows NT/2000/XP

Alegri International Group & CDM A/S Ihre kompetenten CRM Pharma Solution Partner

Alegri International Group

ist ein führendes Management— und Technologieberatungsunternehmen für Geschäftsprozess-Optimierung in den Bereichen: CRM Consulting, Enterprise Project Management, Enterprise Content Management & Web Portale, Enterprise IT Management und Software Development. Zu den Referenzen gehören namhafte Unternehmen aus den Branchen Pharma und Chemie, Telekommunikation, Finance, Logistik und Automotive.

An insgesamt 6 Standorten stehen wir unseren Kunden mit 135 Mitarbeitern zur Verfügung.



Microsoft Business Solutions
Information Worker Solutions
Data Management Solutions

CDM A/S

entwickelt Customer Relation Ship Management Lösungen, die Unternehmen dabei unterstützen, ihre Marketingprozesse zu optimieren. Dabei kann das Unternehmen auf insgesamt 20 Jahre Erfahrung in Sachen Kundenbindungslösungen zurückgreifen. CDM betreut Großunternehmen aus der Pharma Branche, dem Telekommunikations– und dem Finanzsektor.



Ihre Kontaktadresse: Alegri International Group

| Dr. Habib Lejmi CRM - Management Consulting | Matthias Edom CRM - Management Consulting |
|---|---|
| Managing Consultant Alegri International Group Mobile: +49 1522 2737 034 Phone: +49 89 666 107-132 Fax: +49 89 666 107-232 Email: habib.lejmi@alegri.de Innsbrucker Ring 15 81673 München, Germany | Senior Consultant Alegri International Group Mobile: +49 1522 2737 027 Phone: +49 89 666 107-142 Fax: +49 89 666 107-242 Email: matthias.edom@alegri.de Innsbrucker Ring 15 81673 München, Germany |

www.dynamics-crm.eu
www.alegri.eu
www.cdmoptimize.com