

Qlik Sense Analyse unterstützt Pharma-Außendienst bei täglicher Arbeit



Herausforderung

Ein internationaler Pharmaziekonzern nutzt sein zentrales CRM-System unter anderem, um Kundenkontakte zu pflegen und sämtliche Aktivitäten mit seinen Kunden zu dokumentieren. Dies stellte die medizinischen Außendienstmitarbeiter und deren Teamleiter vor eine Herausforderung. Es war lediglich möglich, Excel-Reports zu erstellen, welchen es an visuellen Elementen wie Diagrammen mangelte. In Folge dessen war es sehr umständlich, einen Überblick über alle Kunden zu erhalten. Der Pharmaziekonzern suchte nach einer Lösung, die die Aufbereitung aller Informationen in übersichtlicher und aggregierter Form ermöglicht und so die tägliche Arbeit erleichtert.

Lösung

fme entwickelte ein mehrseitiges, anwenderfreundliches Dashboard in Qlik Sense, welches verschiedene Bereiche und Aufgaben der medizinischen Außendienstmitarbeiter abdeckt. Das Dashboard ist für die Verwendung durch die Außendienstmitarbeiter und Teamleiter konzipiert. Die Außendienstler erhalten eine schnelle und präzise Übersicht über ihre Kunden. So können sie beispielsweise mit wenigen Klicks aggregierte Informationen zu ihren derzeit aktiven Kunden abrufen oder einsehen, welche Themen sie mit ihnen besprochen haben. Teamleitern ist es mit Hilfe des Qlik Sense Dashboards möglich, den Fortschritt und den aktuellen Stand ihres Teams einfach zu analysieren. Hierfür stehen u. a. Übersichten über die Kunden und deren Fachgebiete sowie über die Tätigkeiten des Außendienstes zur Verfügung. Darüber hinaus erhalten sie

Benefit

-  Zeitersparnis durch übersichtliche Aufbereitung der Kundendaten
-  Performancesteigerung des Außendienstes dank sofortiger Verfügbarkeit aller notwendigen Kundeninformationen
-  Gezieltere Steuerung der Außendienstteams dank detaillierter Analysen

ausgewählte Performance-Kennzahlen. fme entwickelte zudem nützliche Qlik Sense Widgets, die in Form von intuitiven Oberflächenelementen die Bedienbarkeit des Dashboards vereinfachen. Schnelle Wechsel zwischen Filtern sowie die moderne Benutzeroberfläche sorgen ebenfalls für eine hohe Akzeptanz bei den Anwendern.

Technologie

- Qlik Sense April 2020

»Das neue Qlik Sense Analysedashboard der fme AG unterstützt unsere Kollegen im medizinischen Außendienst enorm. In kürzester Zeit hat es sich zu einem regelmäßig verwendeten Dashboard mit durchgehend positivem Nutzerfeedback im Unternehmen entwickelt. Dabei hat fme es geschafft, unsere Wünsche genau zu verstehen und unseren Kollegen bei der täglichen Arbeit ein hilfreiches Werkzeug an die Hand zu geben.« (Multichannel Analytics Manager, Pharmakonzern)

Weitere Informationen auf www.fme.de