

Mehrwert-Services für Praxen, Kliniken oder Apotheken

29.11.2010, 15:30 | Gesundheit & Medizin

Pressemitteilung von: *Marvecs GmbH*
Presseagentur: *Press'n'Relations GmbH*



Katrin Wenzler, Geschäftsführerin der MARVECS GmbH

MARVECS baut Service-Teams aus – Entlastung für Pharma-Außendienst

Firmeneigene Pharma-Außendienste konzentrieren sich immer mehr auf ihre Kernaufgaben im direkten Kontakt zu den Kunden. Damit fehlt oft die Zeit für zusätzliche Service-Leistungen, die jedoch in der Kundenbeziehung eine zunehmend wichtigere Rolle einnehmen. Um hier dennoch eine hohe Qualität und intensive Kundenbetreuung sicherstellen zu können, setzen Pharmaunternehmen immer öfter auf externe Dienstleister. Diesem Trend folgend hat

MARVECS sein Portfolio an Mehrwert-Services deutlich ausgebaut. Mit den neuen Service-Teams bietet MARVECS den Pharmaunternehmen noch mehr Möglichkeiten, unterschiedliche Zielgruppen wie Arztpraxen, Kliniken oder Apotheken mit individuell zugeschnittenen Dienstleistungen direkt anzusprechen. Die Palette der Service-Leistungen reicht dabei vom Konsignationsmanagement über Schulungsmaßnahmen bis hin zur Unterstützung bei Patientenveranstaltungen, etwa zur Verbesserung der Patienten-Compliance. Mit den neuen Service-Teams richtet sich MARVECS nicht nur an die Pharmaindustrie, sondern beispielsweise auch an Hersteller im Bereich der Medizintechnik. „Mit dem Service-Team-Konzept bietet wir die ideale Ergänzung für die Vertriebs-Teams der Hersteller. Denn diese können sich voll auf die inhaltlichen Gespräche mit ihren Kunden konzentrieren und werden dadurch entlastet“, beschreibt Katrin Wenzler, Geschäftsführerin der MARVECS GmbH, den Ansatz.

„Die Mitarbeiter in einem Service-Team benötigen ganz andere Fähigkeiten als ein Mitarbeiter des Außendienstes. Deswegen macht es absolut Sinn, hier externe Teams zu nutzen, die speziell für ihre Aufgaben ausgesucht und geschult wurden“, beschreibt Katrin Wenzler einen weiteren Vorteil dieses arbeitsteiligen Modells. Wichtig ist dabei, dass die Kommunikation zwischen internen und externen Mitarbeitern reibungslos funktioniert, damit die Servicequalität sichergestellt werden kann. „Beide Teams arbeiten ‚Hand in Hand‘, so dass ist jeder Mitarbeiter – intern wie extern – immer über den jeweiligen Stand und die individuellen Anforderungen der einzelnen Kunden informiert ist“, so Wenzler.

Um die jeweiligen Zielgruppen adäquat bedienen zu können, hat MARVECS bei den unterschiedlichen Service-Teams ganz verschiedene Schwerpunkte gesetzt. So steht beim Klinik-Service ein umfassendes Konsignationsmanagement im Fokus. Unter Einhaltung der vorgegebenen Scan-Rhythmen zur Erfassung von Lagerbeständen übernimmt das Team die Nachbestellung auslaufender Medikamente oder Materialien, sortiert verfallsbedrohte oder zu retournierende Produkte aus und übernimmt die Organisation des Versands. Dabei steht auch die Minimierung der Lagerbestände im Vordergrund, um so nicht unnötig Mittel zu binden. Darüber hinaus kann auch das Klinikpersonal deutlich entlastet werden.

Im Bereich Praxis-Service übernimmt MARVECS auch die Organisation des Informations- und Service-Materials, stellt Schulungsmaterialien bereit oder unterstützt den Arzt bei der Organisation von Patientenveranstaltungen. Dabei kann es sich beispielsweise um Praxis-Aktionen zu aktuellen Themen handeln, aber auch um die Durchführung von Trainings, die dazu beitragen, die Patienten-Compliance bei bestimmten Medikationen zu verbessern.

Bei den Apotheken-Services steht schließlich die Schulung von Apothekenmitarbeitern und -kunden im Vordergrund. Aber auch hier können beispielsweise im OTC-Bereich Konsignationsmanagementlösungen aufgebaut werden. „Diese Kernangebote können jederzeit um weitere Mehrwert-Dienstleistungen erweitert werden, wobei auch die inhaltlichen Synergieeffekte der unterschiedlichen Teams ausgenutzt werden können“, so Katrin Wenzler. Auf diese Weise will MARVECS mit seinen Kunden künftig weitere Mehrwertangebote aufbauen, die dazu beitragen können, die Servicequalität zu erhöhen, die Patienten-Compliance zu verbessern oder zu einer besseren Informationsvermittlung beizutragen. „Wir stehen hier in Deutschland erst ganz am Anfang der Entwicklung. Aber wie die bereits gemachten Praxiserfahrungen gezeigt haben, erkennen immer mehr Unternehmen das Potenzial, das im Mehrwert ‚Service‘ steckt“, fasst Katrin Wenzler zusammen.

Portrait

Qualität, Innovation und Flexibilität - das sind die Erfolgsfaktoren, mit denen sich MARVECS seit 1999 in wichtigen europäischen Märkten für Sales- und Marketing-Lösungen für die Pharmaindustrie fest etabliert hat. Mehr als 45 Pharma-Unternehmen setzen derzeit in Deutschland auf die Unterstützung von MARVECS. Dabei deckt MARVECS die

gesamte Palette der Leistungen ab: vom „Vakanzmanagement“ und „Exklusiven Dienstleistungsteams“ über „Partnering Teams“, „Apothekenservices“ und „Patientenservice Teams“ bis hin zu „Co-Promotion und Co-Marketing“. MARVECS bietet unter dem Motto „excellent sales solutions“ nicht nur Komplettlösungen für die Einführung neuer Pharmaprodukte, sondern betreut die pharmazeutischen Unternehmen während des gesamten Produktlebenszyklus, also auch in der „Mature-Phase“ von Medikamenten.

News-ID: 490245 • Views: 1274 (Stand: 05.08.2026)

Link zur Pressemitteilung:

<https://www.openpr.de/news/490245/Mehrwert-Services-fuer-Praxen-Kliniken-oder-Apotheken.html>