

PHARMA-TECH · SAAS-CRM



Ysura: Ein neuer Interaction Mode bringt E-Detailing, Medienfreigabe und Unterschrift auf jedes Gerät im Außendienst

Ein veraltetes Pharma-CRM wurde neu aufgebaut. Außendienstteams arbeiten leistungsfähiger, die Datenqualität stieg deutlich.

KUNDE	VON	DAUER	BRANCHE
Ysura	Gradion	Laufend	Pharma-Tech / SaaS-CRM

Kundenkontext

Ysura ist ein Softwareunternehmen mit Sitz in München, das eine CRM-Plattform für den pharmazeutischen Vertrieb anbietet. Die Plattform richtet sich an Pharma-Außendienstmitarbeiter und an die Angehörigen der Gesundheitsberufe, mit denen diese im Rahmen streng regulierter, compliance-sensibler Abläufe in Kontakt stehen, wie sie für den Pharma-Außendienst in Deutschland und international typisch sind. Zu den Kunden von Ysura zählen internationale Pharmaunternehmen, deren Außendienstteams die Plattform als zentrales Werkzeug für die Verwaltung ihrer Kontakte mit Gesundheitsfachkräften nutzen.

Die Herausforderung

Das bestehende Ysura-CRM beruhte auf veralteter Technologie, hatte einen komplexen, schwer zu durchschauenden Arbeitsablauf und eine Oberfläche, die weder mit den Erwartungen der Nutzer noch mit den Möglichkeiten der eingesetzten Geräte Schritt gehalten hatte. Pharmavertreter und die Gesundheitsfachkräfte, mit denen sie in Kontakt standen, arbeiteten mit einem Werkzeug, das bei jeder Interaktion eher Reibung erzeugte, als sie zu verringern.

Die Datenverwaltung der Plattform war fragmentiert, Kundendatensätze ließen sich nur schwer korrekt pflegen, und für Aufgaben, die Außendienstteams schnell erledigen mussten - oft während oder unmittelbar vor einem zeitkritischen Termin mit einer Gesundheitsfachkraft - waren mehrere Arbeitsschritte nötig.

Bei einem Werkzeug für den Außendienst wirken sich solche Probleme verstärkt aus: Ein CRM, das Vertreter während des Kundenkontakts ausbremst, schadet nicht nur der Produktivität, sondern auch der Qualität der Gespräche selbst. Die Plattform musste sowohl technisch als auch in der Nutzerführung grundlegend neu gedacht werden, mit besonderem Augenmerk auf die persönlichen, geräteabhängigen Situationen, die den pharmazeutischen Außendienst prägen.

Der Ansatz

Gradion brachte ein vollständiges Team ein - Projektleitung, Entwicklung und Design -, das eng mit Ysura zusammenarbeitete. Im Zentrum des Auftrags stand die Entwicklung der Funktion „Interaction Mode“: eine eigene, auf das Gespräch zugeschnittene Umgebung, die sich am tatsächlichen Arbeitsablauf eines Pharmavertreters im Kontakt mit einer Gesundheitsfachkraft orientiert.

Der Interaction Mode fasst die Kernaktivitäten eines Pharma-Vertriebsgesprächs in einer einzigen, schlanken Oberfläche zusammen: E-Detailing (elektronische Verkaufspräsentationen), das Teilen von Medien sowie das interaktive Ausfüllen und Unterzeichnen von Formularen.

Geräteunabhängigkeit war dabei über den gesamten Funktionsumfang hinweg eine feste Vorgabe: Gradion baute jede dieser Funktionen so, dass sie unabhängig davon zuverlässig läuft, ob Außendienstteams gerade Tablet, Laptop oder ein anderes Gerät im Feld einsetzen.

Im Zuge des Auftrags wurden außerdem die Kundendaten zentralisiert und angereichert, was die Qualität und Zugänglichkeit der Datensätze verbesserte, auf die Außendienstteams vor und nach ihren Terminen zurückgreifen. Die überarbeitete Benutzeroberfläche verringerte die Komplexität des Arbeitsablaufs in der gesamten Plattform, nicht nur innerhalb des Interaction Mode.

Ergebnisse

Am Ende war der Interaction Mode entwickelt, vollständig eingeführt und im Betrieb. Die E-Detailing-Funktionen liefen live und wurden während der Außendiensttermine direkt im CRM eingesetzt. Das Teilen von Medien lief im Betrieb, ebenso das interaktive Ausfüllen und Unterzeichnen von Formularen für Einwilligungs- und Dokumentationsabläufe. Die Geräteunabhängigkeit war über den gesamten Funktionsumfang hinweg erreicht. Das Engagement der Nutzer und die Genauigkeit der Daten verbesserten sich, und im Tagesgeschäft des Pharmavertriebs wurden Effizienzgewinne berichtet.

5

Fähigkeiten im Interaction Mode: E-Detailing, Medienfreigabe und Unterzeichnen

Leistungen & Einsatzmodell

Leistung

Produktdesign und UX/UI

Softwareentwicklung

Funktionsentwicklung des Interaction Mode

Modernisierung des CRM

Geräteübergreifende Entwicklung

Architektur der Kundendaten

Technische Umsetzung

- Entwicklung der CRM-Plattform
- Einbindung von E-Detailing und Medienfreigabe
- Interaktive Formular- und Unterschriftenabläufe
- Geräteunabhängige Frontend-Entwicklung

Einsatzmodell: Eingebettetes Team aus Projektleitung, Entwicklung und Design.

Teamzusammensetzung: Nicht angegeben.

Sie modernisieren ein SaaS-Produkt für eine regulierte Branche mit entscheidender Nutzererfahrung im Feld?

Beschreiben Sie uns Produkt und Nutzer - wir skizzieren daraufhin den passenden Auftrag.

23

Jahre Erfahrung

ISO

27001 · Gradion Pte. Ltd.

3

Regionen: DACH, SEA, Afrika

Kontakt: sales@gradion.com



Gradion Pte. Ltd. (Singapur) ist ISO/IEC 27001-zertifiziert · Zertifikat-Nr. IS 824945