



Quelle: Adobe Stock

Hochwertige Kunden- und Produktdaten: der Schlüssel zu mehr Wettbewerbsfähigkeit

In der pharmazeutischen Industrie bilden korrekte Daten die Grundlage nahezu aller Geschäftsprozesse. Dies gilt insbesondere für Kunden- und Produktdaten. Fehlerhafte oder unvollständige Informationen können nicht nur wirtschaftliche Verluste verursachen, sondern auch die Beziehung zwischen Kunden und Lieferanten nachhaltig beeinträchtigen.

Korrekte Kontaktdaten von Ärzten, Apotheken, Heilpraktikern und Krankenhäusern sind für Pharmaunternehmen aus mehreren Gründen essenziell. So stellen richtige Adressdaten sicher, dass Produkte fristgerecht geliefert werden, was insbesondere bei dringend benötigten Medikamenten höchste Priorität hat. Darüber hinaus ermöglichen validierte E-Mail-Adressen eine zuverlässige Kommunikation, etwa um Kunden über neue Studienergebnisse oder aktualisierte Indikationen oder Nebenwirkungen von Medikamenten zu informieren. Diese Kontaktdaten sind jedoch keineswegs statisch. Arztpraxen

oder Apotheken können beispielsweise ihren Sitz verlegen, den Eigentümer wechseln oder ihre E-Mail-Adresse ändern – und vergessen dabei oft, ihre Lieferanten zu informieren. Infolgedessen können Pharmaunternehmen die Waren oder E-Mails nur verzögert oder im schlimmsten Fall gar nicht zustellen. Dies kann den Umsatz mindern und gleichzeitig unnötige Kosten verursachen, etwa durch Retouren, verlorene Produkte oder Strafgeldern von Post- und Logistikdienstleistern. Zudem bedeutet die manuelle Aktualisierung der Kontaktdaten einen erheblichen Aufwand.

■ Lösungen zur Validierung von Post- und E-Mail-Adressen senken Kosten

Die von Melissa Data entwickelten Softwarelösungen validieren postalische und E-Mail-Adressen zuverlässig, sodass Pharmaunternehmen diese Kosten vermeiden und zugleich eine hohe Kundenzufriedenheit sicherstellen können. Dabei werden aktuelle Referenzdaten genutzt, um vorhandene Daten abzugleichen und ungültige Post- bzw. E-Mail-Adressen automatisch zu korrigieren. Dies ist sowohl in Echtzeit als auch im Batch-Modus (Stapelverarbeitung) möglich. Somit ist gewährleistet, dass nationale und sogar internationale Kontaktdaten jederzeit korrekt sind.

Bei internationalen Adressen übernimmt die Software von Melissa Data auch die Standardisierung. So gibt es weltweit mehr als 100 unterschiedliche Postformate, deren Komponenten korrekt angeordnet sein müssen, damit die Ware den Empfänger erreicht. Auch die Umwandlung lateinischer Sprachzeichensätze in die landesspezifischen Formate wird unterstützt.

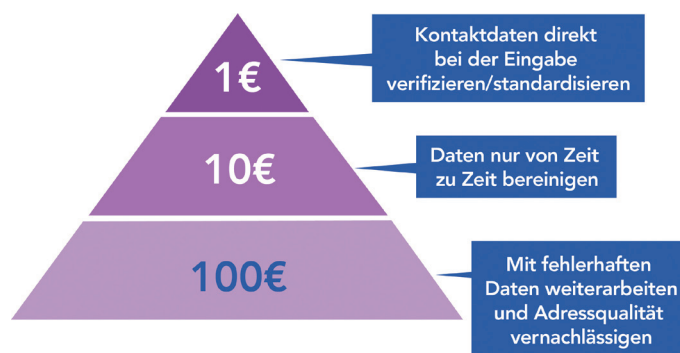
■ Marketingkampagnen erfolgreicher gestalten

Neben einer zuverlässigen Zustellung von Medikamenten und Informationen können Pharmaunternehmen mit korrekten Kontaktdaten auch den Erfolg von Marketingkampagnen steigern. So sind Healthcare Professionals (HCPs) wie Ärzte, Apotheker oder Heilpraktiker für die Pharmaindustrie von zentraler Bedeutung, insbesondere im hart umkämpften Markt rezeptfreier Over-the-Counter(OTC)-Produkte. Eine persönliche Ansprache mit korrekten Namen im Rahmen von Kampagnen erhöht die Wahrscheinlichkeit, dass E-Mails, Briefe oder aufwändig produzierte Flyer tatsächlich gelesen werden. Anonyme Anreden wie „Sehr geehrte Damen und Herren“ wirken dagegen oft unpersönlich.

Außerdem führen Dubletten in Kundendatenbeständen zu ungewollten Mehrfachansprachen, die den Erfolg von Marketingkampagnen ebenfalls schmälern. Auch hier helfen die Lösungen von Melissa Data: Redundante Datensätze werden entfernt, Namen korrigiert und analysiert sowie personalisierte Anreden hinzugefügt.

■ Produktdaten konsolidieren und harmonisieren

Neben den Kontaktdaten der Kunden spielen auch korrekte Produktdaten für Pharmaunternehmen eine große Rolle. „Viele Unternehmen arbeiten mit Marktdaten, in denen etwa Verpackungsgrößen oder Produktbezeichnungen unterschiedlich dargestellt werden. Auch beim Austausch von Stammdaten zwischen Part-



Die 1-10-100-Regel von Melissa Data zeigt die Kosten zur Sicherstellung der Datenqualität.
Quelle: Melissa Data GmbH

nern entstehen häufig Inkonsistenzen“, weiß Tillmann Eitelberg, Geschäftsführer der oh22information services GmbH. Mit der regelbasierten Lösung seines Unternehmens können Produktdaten konsolidiert und bereinigt werden, sodass sie in einem zentralen System einheitlich und fehlerfrei vorliegen.

■ Fazit

Mit modernen Validierungslösungen können Pharmaunternehmen qualitativ hochwertige Kunden- und Produktdaten sicherstellen. Damit gewährleisten sie unter anderem eine reibungslose Bestellabwicklung, erhöhen die Conversion Rate bei Mailing-Aktionen und steigern so insgesamt ihre Wettbewerbsfähigkeit.



Çağdaş Gandar ist Geschäftsführer der Melissa Data GmbH. Das Unternehmen agiert als ein führender Technologieanbieter von Lösungen zur Datenqualität und zum Adressmanagement. Çağdaş

Gandar hat Betriebswirtschaft studiert und verfügt über mehr als 20 Jahre Erfahrung in der Implementierung von Web-Services zur Prüfung und Optimierung internationaler Adressdaten in unterschiedlichen Branchen.

www.melissa.de