

Alarm-System der IDV GmbH in Bodenheim

Ausnahmen von der Regel

Der Ursprung des Alarmsystems der Bodenheimer IDV GmbH basiert auf einer aus der Betriebswirtschaft bekannten Managementtechnik, der sogenannten „Management by Exception“. „Bereits vor zehn Jahren hatten wir die Idee, diese Managementtechnik auf unsere Systeme zu übertragen“, sagt Dr. med. Vanessa Conin-Ohnsorge, Geschäftsführerin des Unternehmens. Durch die Forschungstätigkeiten der Mex GmbH wurden diese Alert-Control-Systeme vorangetrieben und werden kontinuierlich weiterentwickelt. Die Vorteile des Systems liegen für Conin-Ohnsorge auf der Hand: „'ADDIS-Alert-Control' überwacht selbstständig alle kundenrelevanten Ereignisse im Vertrieb und Marketing, so dass zeitnah Gegenmaßnahmen getroffen werden können.“

>> „Dabei kann jeder Kunde mit seiner spezifischen Fragestellung selbst definieren, was für ihn ein Alarmfall sein soll“, führt Conin-Ohnsorge weiter aus. Basis der Berechnungen bilden dabei die Daten der Datenbroker in Kombination mit Daten aus den Firmendatenbanken wie CRM- und Warenwirtschaftssystemen, zum Beispiel Besuche, Zielgruppen, Arzt-, Apotheken- und Klinikinformationen sowie Direktumsätze.

„Management bei Exception-Prinzip“

Entwickelt wurde das Alarmsystem auf Basis der Grundlagenforschung der Bodenheimer Mex GmbH, die sich auf die Forschung in den Bereichen Marketing- und Expertensysteme spezialisiert hat. Mit dem aus der Betriebswirtschaftslehre stammenden „Management by Exception“-Prinzip wird die Fokussierung auf Ausnahmefälle ermöglicht. Per defini-

tionem bedeutet diese Managementtechnik, dass Routinefälle den verschiedenen Mitarbeitern zur selbstständigen Bearbeitung zugeordnet werden, während die Führungsebene Entscheidungen in den Ausnahmefällen trifft. „Durch den betriebswirtschaftlichen Ansatz, ausschließlich die Ausnahmen herauszufiltern, weiß ich letztendlich über das gesamte System Bescheid“, sagt Conin-Ohnsorge. „Mit diesem System wird es möglich, die Massendaten zu überblicken und in kurzer Zeit zu bearbeiten.“ „ADDIS-Alert-Control“ melde aus der Masse der Daten eklatante Gefahren sowie Gründe und Orte, die zum Alertfall geführt haben. Anhand eines Beispiels erklärt die Geschäftsführerin die Möglichkeiten des Systems: „Ein Alertfall könnte eintreten, wenn mein Produkt einen großen Umsatz macht, aber dennoch eine negative Marktanteilsentwicklung aufweist. In einer interaktiven Karte sehe ich dann, dass zum

Beispiel in der Stadt XY keine Außendienstbesuche stattgefunden haben.“ Neben den Gründen, die zum Alarm geführt haben, würden darüber hinaus zusätzliche Sales- und Activities-Informationen sowie Informationen zum Umfeld bis auf kleinste geographische Einheiten angezeigt.

„Erfolgreich eingesetzt wurde die Alarmlösung schon für unterschiedlichste spezifische Fragestellungen bei verschiedenen Kunden“, berichtet Conin-Ohnsorge. So zum Beispiel bei der Re-Import-Analyse und der Frage: In welchen kleinsten geographischen Einheiten waren die höchsten Wettbewerbseinbrüche der Re-Importe? Oder als Erfolgsanalyse bei einer Produktneueinführung: Wer hat den größeren Anteil am höchsten Erfolg oder Misserfolg? Wodurch wurde das hauptsächlich beeinflusst - durch die Besuche des Außendienstes oder waren Direktmarketingmaßnahmen erfolgreicher? Last but

not least wurde das Instrument auch schon zur Außendienststeuerung genutzt. Die Fragestellung lautete: Wo und für welche Produkte sind Ziele innerhalb einer vorgegebenen Alarmgrenze nicht erreicht worden?

Alarmsysteme auch bei Rabattverträgen

„Natürlich können Alarmsysteme auch auf Fragestellungen im Bereich der Rabattverträge eingesetzt werden“, sagt die Geschäftsführerin. „Wir sehen noch viele weitere interessante Aufgabenfelder, in denen wir tätig werden können und in denen die Einführung eines Alarmsystems sinnvoll ist.“ Zwar sei man derzeit noch ausschließlich im Bereich Vertrieb und Marketing tätig, aber Vanessa Conin-Ohnsorge ist überzeugt, „dass in Zukunft alle Aktivitäten des gesamten Unternehmens effizient über solche Alert-Systeme gesteuert werden könnten.“ <<



Die eigens von IDV kreierte Comic-Figur Heiner zeigt anschaulich die Möglichkeiten, die das Alert-System bietet, das früher unter dem Namen „Doctor Target“ lief. Nur noch die vorher genau definierten Ausnahmefälle werden aufgezeigt.