

# Maximale Flexibilität bei der Außendienststeuerung

## Queisser Pharma plant komplexe Außendienststeuerung mit PTV Map&Market/Premium

Das Kundenspektrum von Queisser Pharma reicht von der Landapotheke bis zur Drogerie- und Handelskette. Umso komplexer ist die Aufgabenstellung für eine effiziente Außendienstorganisation. Mit der Planungssoftware PTV Map&Market/Premium hat der Hersteller bekannter Markenartikel wie „Doppelherz“ und „Protefix“ zur Steuerung der bundesweit 35 Mitarbeiter einen starken Partner.

Anwender: **Queisser Pharma GmbH & Co. KG**, Flensburg, gegründet 1897, bekannt für Gesundheitsprodukte wie Doppelherz. Queisser gehört seit Ende der 70er Jahre zur Dethleffsen Beteiligungs AG & CO.

Aufgabe: System zur Unterstützung des bundesweiten Außendienstes, um Kunden (Apotheken, Drogeriemärkte etc.) auch bei kurzen Durchgangszeiten optimal zu besuchen.

Lösung: PTV Map&Market/Premium, professionelles Programm für die effiziente Besuchstourenplanung zur Außendienststeuerung.

Vor allem kann Axel Kaempfe bei der Besuchstourenplanung mit Map&Market/Premium heute mit wenigen Mausklicks tagesaktuell auf Marktveränderungen reagieren: Just geschlossene Apotheken werden flexibel durch Neueröffnungen ersetzt. Das System ermöglichte zudem eine für die Außendienstmitarbeiter gerechtere Gebietsaufteilung nach Faktoren wie Umsatz, dem Zeitaufwand für Kunden und den nicht unerheblichen Fahrtkosten. Kaempfe: „Dieses Programm ermöglicht eine optimale Auslastung unserer Gebietsvertreter, steigert die Zufriedenheit der Mitarbeiter und damit das Vertrauen der Kunden“.



### Branchenspezifische Herausforderungen

In Axel Kaempfes Büro in der Firmenzentrale pumpt das Herz des Außendienstes. Rund 35 Mitarbeiter besuchen für die Traditionsfirma mit ihrem riesigem Sortiment an Gesundheitsprodukten bundesweit ein heterogenes Kundenspektrum.

„Apotheken müssen regelmäßig besucht werden, die großen Handelsketten dagegen haben enge Durchgangszeiten, begrenzt auf wenige Wochen im Jahr“, umschreibt Kaempfe eine der mannigfaltigen Herausforderungen für eine effiziente Besuchstourenplanung. „Bis vor zwei Jahren nutzten wir für die Planung ein anderes Produkt, das dieser Komplexität jedoch nicht gerecht wurde.“ Dank der PTV-Software sei die Planung heute transparenter, schneller und viel effizienter: „Die Kundenkontakte haben sich deutlich erhöht – bei gleicher Teamstärke.“

### Reibungslose Inbetriebnahme

Neue Software aufspielen, die notwendigen Kundendaten in die Datenbank einpflegen und flott loslegen? „Die Umstellung auf PTV Map&Market/Premium lief auf allen Ebenen reibungslos, das Programm arbeitet sehr zuverlässig“, resümiert Kaempfe.

### Einfache Planung, flexible Weitergabe

Berechnet nach der optimalen Besuchsrouten, nach Uhrzeiten und mit exakten Kundendaten erhalten die Außendienstmitarbeiter einen strukturierten Besuchsplan. Technisch möglich ist zudem die Übermittlung der Daten auf Handhelds, die vor Ort beim Kunden auch zur Warenbestellung genutzt werden können. Diese innovative Technologie hat PTV in Kooperation mit der Gesellschaft für mobile Lösungen entwickelt. Für Kaempfe ist dies das Optimum in der Organisation: „Die Software hat uns riesige Fortschritte ermöglicht.“

Und zwar solche Fortschritte, wie er sie bis vor zwei Jahren nach den Erfahrungen mit anderen Produkten kaum für möglich gehalten hätte. „PTV Map&Market/Premium ist ein konkurrenzlos gutes System, das auch die komplexe Außendienststeuerung eines Pharmaunternehmens beherrscht.“