



Überleitungs- und Patienten Management Medikamenten-Pumpe



Die Herausforderung

Klinisches Programm zur Betreuung von Patienten mit neurologischen Erkrankungen in Österreich und Deutschland, das im Dezember 2021 von einem vorherigen Anbieter übernommen wurde.

Clinical Educators begleiten Patienten bereits bei den ersten Terminen in spezialisierten Kliniken.

Unterstützung zur Therapieanwendung im häuslichen Bereich in festgelegten Abständen.

Clinical Educators stehen für Fragen zum Therapiemanagement mit tragbaren Pumpen zur Verfügung.

Lagerlogistik umfasst Vor-Kalibrierung, Versand, notwendiges Zubehör und einen 24/7 Notfall-Hotline-Service.

Unsere optimierte Lösung

Im Jahr 2023 führte unser Kunde eine neue Medikamentenformulierung sowie eine tragbare Pumpe für den Heimgebrauch ein.

Durch die Anpassung des Services und den Einsatz von über 70 Clinical Educators in Deutschland und Österreich sowie über 40 Medical Agents im Inizio Engage konnten wir Folgendes erreichen:

Die Ergebnisse

Die Programmgröße für Clinical Educators und Back-Office-Agenten hat sich verdreifacht.

Hybride Besuche werden in Zusammenarbeit mit medizinischen Beratern durchgeführt, um das Programm zu präsentieren. Im Dezember 2023 wird in Österreich und Deutschland ein weiteres Programm mit einer neuen Formulierung und einer neuen Pumpe eingeführt.

'After Care Calls'

Innovative Kommunikation

Zusammenarbeit mit HCPs

Bereitstellung der Pumpe

100%

Service level des
Field Team

82%

Service level im
Contact Center