

**NACHRICHTEN**

**Fachforum Pharma-Dialog: Experten im Austausch über Outsourcing**



12.03.2010 - Immer mehr Pharma-Unternehmen vergeben ihre telefonische Patientenbetreuung im Rahmen der "Medizinischen Information" an Call Center-Dienstleister. Gemeinsam diskutierten in dieser Woche beim Pharma-Dialog in Königsstein/Taunus Vertreter von Unternehmen wie AXiCorp, Biogen-Idec, Boehringer-Ingelheim, Sanofi-Aventis oder UCB über ihre Erfahrungen.

Das Forum wurde vom **European Institute for Service Quality** (eisq), Beratung für die Steuerung von Call Center-Dienstleistern, initiiert.

Lilly und Merck Pharma präsentierten in Praxisvorträgen, wie Outsourcer erfolgreich eingebunden und gesteuert werden können. "Insbesondere das fundierte Qualitätsmanagement zur Leistungsüberprüfung von Lilly und der Mikro-Outsourcing-Ansatz von Merck, die wir begleitet haben, lösten reges Interesse und intensive Diskussionen aus", berichtet Bernhard Gandolf, Inhaber von eisq.

Weiteres Ergebnis des Dialog-Tages: Die Vertreter der Pharma-Unternehmen stehen der Europäisierung der "Medizinischen Information" skeptisch gegenüber. Denn kulturelle Unterschiede, Muttersprachlichkeit und lokale Zulassungen erschweren eine Zentralisierung, wengleich sich bereits viele Unternehmen schon gedanklich damit beschäftigt haben.



Das nächste eisqforum Pharma-Dialog soll im September 2010 wieder im Siegfried-Vögele-Institut stattfinden und abermals Plattform für den Erfahrungsaustausch zwischen Experten bieten.

**Mehr zur Zusammenarbeit zwischen Lilly Deutschland und einem externen Dienstleister lesen Sie im nächsten CallCenterProfi - Titelthema Pharma (2/2010), Erscheinungsdatum 12. April 2010!**

**Autor(en):** Sarah Dreps