



Entlasten Sie sich



Zertifiziert seit 2009



Genießen Sie gute Zusammenarbeit

3 Case Studies/Projektberichte erfolgreicher Beratungsprojekte 'Patient Support Programme'

Exklusiv für Pharma

Autor: Bernhard Gandolf, eisq

Stand: 10. Januar 2023 · Version: 1.0

Fangen wir an!

3 Case Studies/Projektberichte ‚Patient Support Programme‘	Datum: 11.01.2023
Version 1.0	gültig ab: 11.01.2023

Das Inhaltsverzeichnis

1	Präambel	3
2	Projektbericht 1: Digitales PSP schaffen:	5
3	Projektbericht 2: Bestehende PSPs an neue Strategien anpassen.....	9
4	Projektbericht 3: PSP um neue Komponenten erweitern	13

3 Case Studies/Projektberichte ‚Patient Support Programme‘	Datum: 11.01.2023
Version 1.0	gültig ab: 11.01.2023

1 Präambel

Damit Sie das Dokument leichter lesen, **verzichtet** der Autor auf die **geschlechtsneutrale Differenzierung**. Entsprechende Begriffe gelten für alle Geschlechter. Im Text nutzt der Autor die Begriffe eisq, Berater oder Unternehmensberatung als Synonym.

Das gilt ebenfalls für Case Study und Projektbericht.

Gut zu wissen:

eisq **verpflichtet** sich in jedem Angebot sowie **in jedem Beratungsprojekt** die Klienten-Interessen und insbesondere die **Vertraulichkeit** zu **wahren**. Darüber **gelten** als Unternehmensberatung mit einem geschäftsführenden Certified Management Consultant die **Regeln** des International Council of Management Consulting Institutes¹ - kurz **ICMCI**.

Um Ihr verständliches Interesse an Erfahrungsnachweisen – sprich Referenzprojekten – zu bedienen, **lesen Sie** in der **Folge 3 Case Studies** entsprechend der **ICMCI-Richtlinie**² in der Fassung 2016/09.

Holen Sie sich Inspiration für Ihr Projekt!

¹ ICMCI – Welt-Dachverband der Unternehmensberaterverbände, vgl. [Eintrag](#) auf Wikipedia (übersichtliche Erklärung)

² ICMCI – provisions, rules and guidelines (restricted area)

3 Case Studies/Projektberichte ‚Patient Support Programme‘	Datum: 11.01.2023
Version 1.0	gültig ab: 11.01.2023

- ✓ Für Sie beschreibt eisq 3 Projekte zu Patientenprogrammen, oder auch Patient Support Programmes³ genannt.
- ✓ Basierend aus dem Fundus von über 250 Projekten rund um Outsourcing/Customer Centricity wählt eisq für Sie nach diesen Kriterien aus:
 - Bei den Klienten handelt es sich bei den Unternehmen entweder um **Kategorie Blue Chip oder Mid-sized**.
 - In den Projekten **übernahm eisq die Leitung**.
 - Die **Beschreibung beinhaltet** den Markt **Deutschland**⁴.
 - Der Projektbericht **fokussiert** den **Teil Patient Support Programme**. **Aspekte wie** eine **Re-Organisation** oder die **Integration zugekaufter Unternehmen klammert** der Autor zwecks Vergleichbarkeit **aus**.

³ Im Text verwendet eisq britisches Englisch.

⁴ Die Mehrzahl der Blue Chip-Klienten arbeitet multinational.

3 Case Studies/Projektberichte ‚Patient Support Programme‘	Datum: 11.01.2023
Version 1.0	gültig ab: 11.01.2023

2 Projektbericht 1: Digitales PSP schaffen:

1. Allgemeine Angaben

Art der Beratung:	Managementberatung, Übernahme operativer Tätigkeiten
Branche:	Pharma/Rare Disease
Unternehmensgröße:	2,5 Mrd. Euro, 6.000 Mitarbeiter
Zeitraum/Dauer:	2021-2022/14 Monate
Projektaufwand:	147 Beratertage

3 Case Studies/Projektberichte ‚Patient Support Programme‘	Datum: 11.01.2023
Version 1.0	gültig ab: 11.01.2023

2. Projektteam/Rollen

- Projektteam Berater:** 1 Projektleiter CMC, 1 Senior Berater (zeitweise), 1 Teilprojektleiter, Back Office
- Kernprojektteam Klient:** 1 strategischer Projektleiter, 2 operative Teilprojektleiter, zeitweise 2 Mitarbeiter
- Rolle der Beratung:** Projekt- und Teilprojektleitung, Konzeption & Projektdurchführung, operative Lücken schließen

3. Aufgabenstellung von eisq

Der Auftraggeber setzt nach einer Zulassungserweiterung ein neues PSP auf. eisq begleitet vom internen Projektantrag für eine Patient Data Collection Number bis hin zum Launch des PSPs.

Der Projektauftrag umfasst diese Themen⁵:

- o Projekt managen (inkl. Entwickeln und Führen eines Projektplans)
- o Management Buy-ins vorbereiten, moderieren und einholen
- o Patient Journey und Patient Support Programme miteinander mappen/designen
- o Sourcing & Governance für verschiedene Partner erarbeiten – RFPs durchführen, inkl. Versorgungsapotheke, Digital Hub und Nurse Service
- o Set-up begleiten

⁵ Als schriftliche Projektsprache bestimmt der Klient Englisch. Meetings erfolgen Deutsch. Im Ergebnis entsteht der illustrierte Sprachenmix.

3 Case Studies/Projektberichte ‚Patient Support Programme‘	Datum: 11.01.2023
Version 1.0	gültig ab: 11.01.2023

4. Zielsetzungen des Klienten

- Internen **Ressourcen-Engpass lösen** und trotzdem alle **Anforderungen** eines Pharma-Unternehmens in punkto AE, PC, AMG, MPDG, ... **einhalten**.
- **Pünktlichen Start** zum Launch des erweiterten Produkts **sicherstellen**

5. Wesentliche Projektaktivitäten

- Projekt managen
- Zeitweise bis zu drei Dienstleister im Set-up steuern
- Patient Centricity permanent einfordern

6. Herausforderungen

Die vom Auftraggeber zugesicherten internen Projektkapazitäten stehen nicht zur Verfügung. Deswegen passt das Projektteam den Zeitplan und den Roll-out geplanter Module an.

3 Case Studies/Projektberichte ‚Patient Support Programme‘	Datum: 11.01.2023
Version 1.0	gültig ab: 11.01.2023

7. Ergebnisse

- ✓ Der Auftraggeber **launcht sein neues PSP.**
- ✓ Die Konstellation ‚**PSP mit Versorgungsapotheke**‘ erweist sich als **innovatives Angebot.**
- ✓ Das Konzept steht zum Roll-out in weiteren Märkten an.
- ✓ eisq erhält ein **Referenzschreiben.**

8. Kundennutzen

- ✓ Der Klient **sichert** die Versorgung von Patienten ab dauerhaft ab.
- ✓ Die **Ansprechpartner heben** besonders den **Transfer** des wertvollen **Berater-Know-hows hervor.**

3 Case Studies/Projektberichte ‚Patient Support Programme‘	Datum: 11.01.2023
Version 1.0	gültig ab: 11.01.2023

3 Projektbericht 2: Bestehende PSPs an neue Strategien anpassen

1. Allgemeine Angaben

Art der Beratung:	Managementberatung/Projektmanagement
Branche:	Pharma
Unternehmensgröße:	18 Mrd. Euro, 60.000 Mitarbeiter
Zeitraum/Dauer:	Q4 2020 - Q4 2021
Projektaufwand:	41,5 Beratertage (Festpreisprojekt)

2. Projektteam/Rollen

Projektteam Berater:	1 Projektleiter CMC, 1 Back Office Mitarbeiter
Projektteam Klient:	1 Project Owner, 1 Enabler, 1 Sponsor, 1 Coach
Rolle der Beratung:	Projektleitung, Coach, Projektdurchführung

3 Case Studies/Projektberichte ‚Patient Support Programme‘	Datum: 11.01.2023
Version 1.0	gültig ab: 11.01.2023

3. Aufgabenstellung von eisq

Der Klient befindet sich bei Auftragsvergabe in einer Phase des Umbaus und neuer Strategien. Die beauftragende Einheit in dem Geschäftsfeld möchte die laufenden PSPs und die dazugehörigen Dienstleisterverträge an die neue, auf den einzelnen Patienten ausgerichtete, Strategie in Folge des Umbaus anpassen. Folgende vier Themenfelder nennt der Projektauftrag:

- Projekt managen (inkl. Projektmarketing unterstützen)
- New Strategy ausrollen
- Ausschreiben und heilen
- Transform & innovate

4. Zielsetzungen des Klienten

- **Differenzieren** durch Qualität
- **Digitalere** Leistungen bieten und dadurch **Kosten deutlich reduzieren**
- **Projekterfolg sicherstellen**
- Agile Arbeitsweise auf die Zusammenarbeit mit den Partnern⁶ **übertragen**

⁶ So nennt der Auftraggeber seine Dienstleister im internen Sprachgebrauch.

3 Case Studies/Projektberichte ‚Patient Support Programme‘	Datum: 11.01.2023
Version 1.0	gültig ab: 11.01.2023

5. Wesentliche Projektaktivitäten

- Als Facilitator agieren (Wording Klient), Projekt managen
- Bestehende Leistungsscheine zurückrechnen
- Zusammenarbeitsmodell mit Partnern innovieren und anpassen
- Neue Leistungsscheine für Ausschreibung entwickeln

6. Herausforderungen

Bedingt durch die Pandemie erfolgte die komplette Zusammenarbeit- auch mit den Partnern - virtuell. Das Projekt steht unter großem Zeitdruck.

7. Ergebnisse

- ✓ Der Klient schließt **in Time/in Budget neue Verträge und passt die PSPs an.**
- ✓ **Interne Audits belegen das Funktionieren** der neuen Schnittstellenvereinbarungen.
- Aufgrund von Verwerfungen der Pandemie setzt der Klient einzelne Services in PSPs komplett aus.
 - ⇒ Die Erfolge der Einsparungen lassen sich nur gesamthaft darstellen, da eine 1:1 Vergleichbarkeit nicht mehr gegeben ist.

3 Case Studies/Projektberichte ‚Patient Support Programme‘	Datum: 11.01.2023
Version 1.0	gültig ab: 11.01.2023

8. Kundennutzen

- ✓ Befragungen zeigen, dass die **Zufriedenheit der Patienten ausgebaut** wurde.
- ✓ Die PSPs tragen wesentlich zur neuen Strategie bei.
- ✓ Unser Klient **reduziert** seine **Gesamtkosten sehr deutlich**.
- ✓ Der Klient schließt mit allen Partnern (Bezeichnung der Outsourcing Service Provider in der Sprache des Klienten) neue Verträge. Ein Wechsel findet, zur Freude des Auftraggebers, nicht statt.

3 Case Studies/Projektberichte ‚Patient Support Programme‘	Datum: 11.01.2023
Version 1.0	gültig ab: 11.01.2023

4 Projektbericht 3: PSP um neue Komponenten erweitern

1. Allgemeine Angaben

Art der Beratung:	Managementberatung
Branche:	Medizinprodukte/Pharma
Unternehmensgröße:	Zukauf der Sparte: 1 Mrd. Euro, 1.200 Mitarbeiter, Gesamtkonzern: 68 Mrd. Dollar, 273.000 Mitarbeiter
Zeitraum/Dauer:	Q1 2016 - Q1 2017
Projektaufwand:	86 Beratertage

2. Projektteam/Rollen

Projektteam Berater:	1 Certified Management Consultant, 1 Junior Consultant, Back Office
Kernprojektteam Klient:	1 Projektleiter, 2 Mitarbeiter im Teilprojekt
Rolle der Beratung:	Coach, Co-Projekt- und Teilprojektleitung

3 Case Studies/Projektberichte ‚Patient Support Programme‘	Datum: 11.01.2023
Version 1.0	gültig ab: 11.01.2023

3. Aufgabenstellung von eisq

Der Konzern passt nach einem Zukauf im Bereich Medizinprodukte bestehende PSPs in den einzelnen Ländern um neue Leistungen an. Diese gilt es für die Region Deutschland ebenfalls operativ vorzunehmen. Die neuen Medizinprodukte des Klienten ermöglichen **digitale(re) Kontaktstrecken** neben der Therapiebegleitung für die zu injizierenden Präparate.

Stichwort: **Therapieadhärenz ausbauen.**

Parallel: Der Projektleiter des Auftraggebers soll durch die Zusammenarbeit im Rahmen eines begleitenden Coachings gefördert werden.

Folgende Pakete bearbeitet eisq im Rahmen des Projektauftrags:

- Teilprojekt als Part des Gesamtprojekts managen
- Business Case erstellen
- Sourcing Strategie entwickeln/Vendor Management bündeln
- Selection Process designen und durchführen
- Neue digitale Kontaktstrecken erarbeiten
- Feedback von Patientengruppen und HCPs einholen
- Rollierende Adhärenz-Messung aufsetzen

3 Case Studies/Projektberichte ‚Patient Support Programme‘	Datum: 11.01.2023
Version 1.0	gültig ab: 11.01.2023

4. Zielsetzungen

- **Therapieadhärenz steigern**
- **Gleichzeitig Teile des PSPs neu ausschreiben**
- Von der Intelligenz der zu findenden Dienstleister profitieren

5. Wesentliche Projektaktivitäten

- Rollierenden Adhärenz-Messung konzipieren
- Ausschreibung entwickeln
- Länderdaten aufbereiten und konsolidieren
- Interne Projektleitung coachen

3 Case Studies/Projektberichte ‚Patient Support Programme‘	Datum: 11.01.2023
Version 1.0	gültig ab: 11.01.2023

6. Herausforderungen

Der Auftraggeber erlebt ein sich rasch veränderndes Projektumfeld mit sich wechselnden Interessenlagen. Der Einfluss des neuen Gesamtkonzerns steigt kontinuierlich. Die beauftragende Filiale fungiert als Leitmarkt in einem globalen Projekt.

7. Ergebnisse

- ✓ Der Auftraggeber engagiert einen neuen Outsourcing Service Provider für zwei von vier Regionen. Die beiden Americas behalten den bestehenden Outsourcing-Dienstleister.
- ✓ Die Werte der **rollierenden Adhärenz-Messung übertreffen** die internen **Erwartungen**.
- ✓ Der Projektleiter des Auftraggebers **erhält** eine **Auszeichnung** (mittlerweile aufgestiegen).
- Das Projekt dauert **zwei Monate länger** als im Zeitplan vorgesehen.

8. Kundennutzen

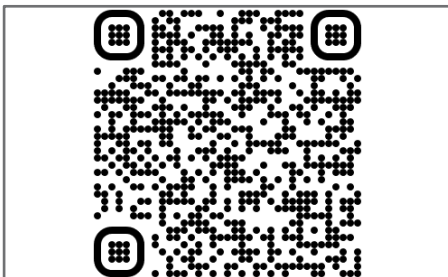
- ✓ Die **finanziellen Ziele übertrifft** der Auftraggeber.
- ✓ Das Projekt trägt wesentlich zu einem gemeinsamen Bewusstseinsprozess in punkto Zusammenarbeit bei.
- ✓ Digital Service und das Messen der Kundenkontaktquote als Bestandteil von KPI gelten heute weltweit.



Entlasten Sie sich



Zertifiziert seit 2009



Jetzt Termin vereinbaren



© 2023

eisq GmbH & Co. KG

european institute for service quality

Franz-Lenz-Straße 1A · D-49084 Osnabrück

Telefon: +49 541-580543-10 · Telefax: +49 541-580543-29

bernhard.gandolf@eisq.eu · www.eisq.eu