



## Sollten Technologie-Anbieter *am Sponsorentisch sitzen?*

---

**Wissensaustausch-Reihe**

# Sollten **Technologie-Anbieter** am **Sponsorentisch** sitzen?

## *Die Macht der RTSM-Problemlöser in Ihrem Team*

Sie verbringen sehr viel Zeit damit, Technologie-Anbieter anhand von Informationsanfragen, Pilotprojekten und Präsentationen zur Leistungsfähigkeit zu bewerten. Die Technologie muss nicht nur Ihren Bedürfnissen entsprechen, sondern Sie treffen auch eine Entscheidung auf Grundlage des Vertrauens und des Wertes der zukünftigen Beziehung. Letztendlich kann die Entscheidung zugunsten von jemandem ausfallen, von dem Sie sich vorstellen können, dass Ihr Team gut mit ihm zusammenarbeitet.

Unter Berücksichtigung der Tatsache, wie wichtig diese Beziehung für den Erfolg Ihrer Studien ist, sollte dann Ihr Projektmanager (PM) mit am Tisch sitzen, wenn es um Studienentscheidungen und -strategien geht?

**Das sollte er.** Der PM, der Ihnen zugewiesen wird, ist jedoch möglicherweise nicht die Person, die Sie während des Überprüfungsverfahrens kennengelernt haben (und mit der Sie so gern zusammenarbeiten wollten!), und, was noch schlimmer ist, er verfügt möglicherweise nicht über das Fachwissen, um wirklich an Ihrem Tisch zu sitzen.

**Lassen Sie mich das erklären.** Eine typische PM-Funktion bei einem Technologie-Anbieter ist keine sehr erfahrene Position. Möglicherweise verfügen sie über wenig oder gar keine Kenntnisse über klinische Studien und/oder die Komplexität der Randomisierung und des Trial Supply

Management (RTSM). RTSM sind wohl die komplexesten und kritischsten von den eClinical-Systemen. Sie ermöglichen die Ausgabe von Arzneimitteln an Patienten, was bei unsachgemäßer Handhabung spürbare Folgen haben kann. Warum werden diese Aufgaben dann an PMs vergeben, denen es an fundierten Branchenkenntnissen mangelt?

In meiner Erfahrung liegt es nicht daran, dass die Arbeit nicht erledigt wird. Allerdings ergeben sich daraus zwei Probleme. Erstens ermöglicht sie eine Kultur des Abhakens. Die PMs sind für die Überwachung einer immensen Datenmenge verantwortlich, und das in einer Branche, die sich ständig weiterentwickelt. Das Ergebnis ist, dass die Aufgaben letztendlich so erledigt werden, wie es die Verfahren des Unternehmens vorsehen, ohne dass ein kritischer Blick auf die Verbesserung der Prozesse geworfen wird. Niemand bietet Vorschläge und Lösungen aus Erfahrungen in der Vergangenheit an. Die gute Nachricht ist, dass der Kunde immer Recht hat. Die schlechte Nachricht ist, dass es nie einen Dialog gibt, um neue Ideen einzubringen.

Zweitens müssen alle Probleme durch die Organisation weitergeleitet werden, und die Lösungen werden an die Mitarbeiter mit Kundenkontakt weitergegeben. Die Beantwortung einfacher Fragen dauert länger, als sie sollte, und die Reaktionsfähigkeit des Anbieters gegenüber dem Kunden ist gefährdet.

## Sollten **Technologie-Anbieter** am **Sponsorentisch** sitzen?

“ —————

*[PMs] müssen in der Lage sein, sich an eine sich ständig weiterentwickelnde und komplexe Branche anzupassen, indem sie **neue Informationen erhalten, analysieren und verarbeiten** – und gleichzeitig ihr Fachwissen nutzen, um **den Kunden in Bezug auf den besten Weg zu beraten.***

————— ”

# Sollten **Technologie-Anbieter am Sponsorentisch sitzen?**

“ —————

*Was muss geschehen, um dieses Muster zu ändern? Den PM dazu zu bringen, ein verlängerter Arm Ihres Studienteams zu sein, anstatt ein Torwächter für die leitenden Führungskräfte?*  
**Hierauf gibt es zwei Antworten.**

————— ”

## 1) Neudefinition der PM-Rolle

Anstelle einer Junior-Rolle sollten PM-Rollen (oder wie wir sie gerne nennen: Verantwortliche im Kundendienst) mit RTSM-Experten besetzt werden, die über jahrelange Branchenerfahrung verfügen und direkt von Sponsorenunternehmen kommen. Sie sollten ihren eigenen Reichtum an Wissen, Ideen und Lösungen mit einbringen. Dies ist besonders kritisch während der Systemerstellung. Mit 100 % konfigurierbaren Systemen gibt es eine unglaubliche Menge an Designmöglichkeiten. Es ist von entscheidender Bedeutung, mit jemandem zusammenzuarbeiten, der wirklich weiß, wie eine klinische Studie abläuft, um bei der Beratung zu den Designparametern zu helfen. Auf diese Weise sind sie Problemlöser und Berater, keine Abhaker von Listen. Sie fühlen sich verantwortlich, Lösungen zu finden.

## 2) Anwendung agiler Prinzipien in Bezug auf die RTSM-Softwareentwicklung

Sobald Sie ein Expertenteam für den Kundendienst haben, sollte es sich auf das konzentrieren, was einen Mehrwert schafft, mit dem Ziel, qualitativ hochwertigere Systeme zu ermöglichen. Sie müssen in der Lage sein, sich an eine sich ständig weiterentwickelnde und komplexe Branche anzupassen, indem sie neue Informationen erhalten, analysieren und verarbeiten – und gleichzeitig ihr Fachwissen nutzen, um den Kunden in Bezug auf den besten Weg zu beraten.

## Sollten **Technologie-Anbieter am Sponsorentisch sitzen?**

Durch den schnelleren und häufigeren Abschluss von Projekten wird die Kommunikation zwischen dem Anbieter und dem Sponsor gestärkt. Der Kunde liefert kontinuierlich Beiträge zur Verfeinerung des RTSM, und auch der Anbieter gibt Rückmeldungen.

Beginnen Sie mit einem Expertenteam. Wenn der Schwerpunkt auf den schnellen Abschluss und Kommunikation gelegt wird, hat man ein Serviceteam, das befähigt ist, unerwartete Probleme zu lösen. Das ist der Zeitpunkt, zu dem Sie sie am Sponsorentisch sitzen haben möchten.

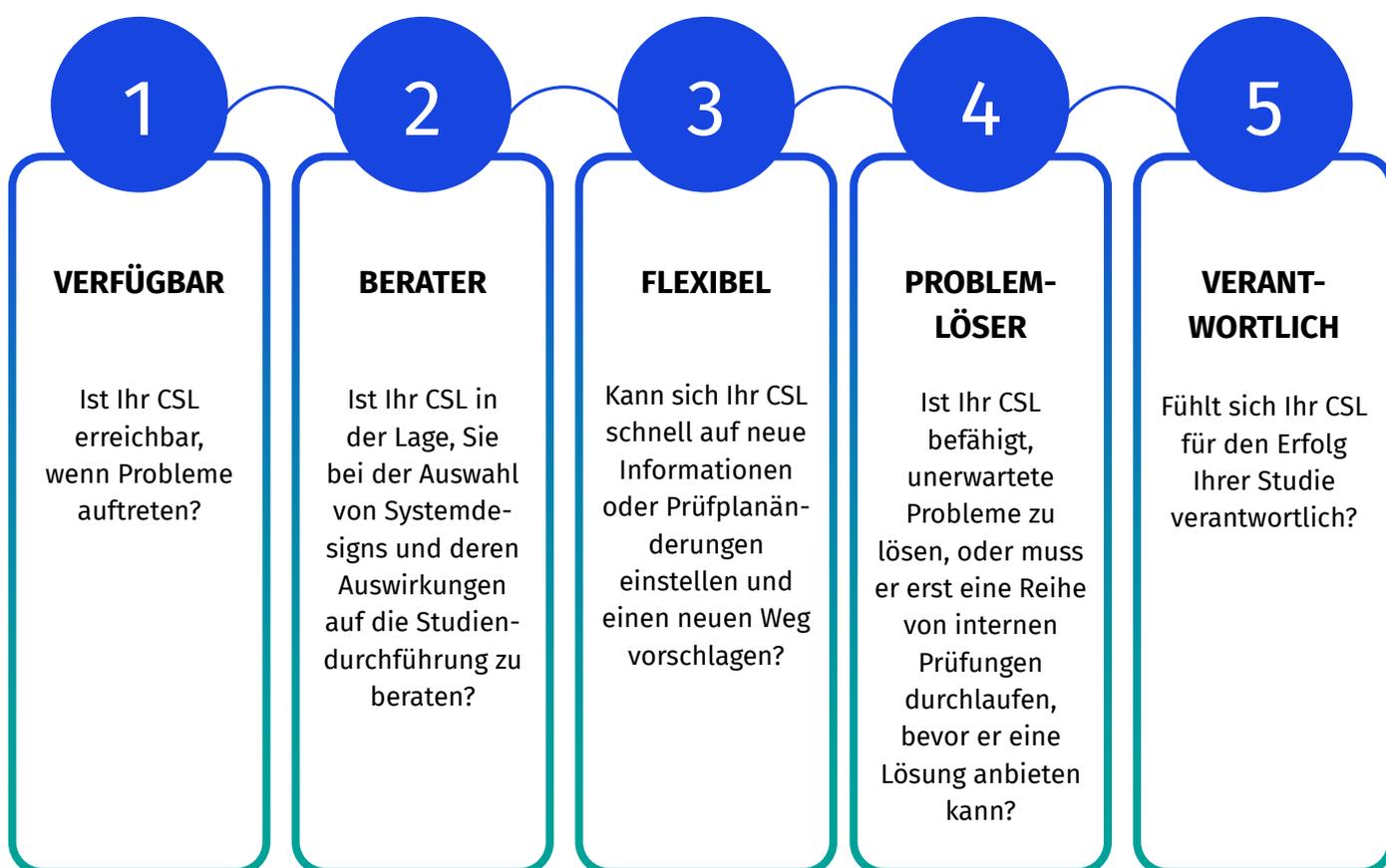
“ —————

**Die gute Nachricht ist, dass der Kunde immer Recht hat.** Die schlechte Nachricht ist, dass es nie einen Dialog gibt, um neue Ideen einzubringen.

————— ”

# 5 Schlüsselqualitäten Ihres Verantwortlichen im Kundendienst (CSL)

*Und welche Fragen Sie sich stellen sollten, bevor Sie ihn in Ihr Team aufnehmen*



# Treffen Sie **Kathleen Greenough**



## Über die Autorin

**Kathleen Greenough**, Direktorin für Kundenlösungen bei 4G Clinical, verfügt über 16 Jahre Erfahrung im Bereich der Biowissenschaft in den Bereichen Klinischer Betrieb, Finanzen und IT. Sie verfügt über ein breites Fachwissen im Zusammenhang mit der Implementierung von Lösungen, darunter RTSM, CTMS, Tools für die Kostenkalkulation von Studien, OLAP-Finanzsuiten und die Planung der Patientenrekrutierung.

Kathleen hat außerdem viele Jahre als klinische Finanzplanerin und Analystin bei einem großen Biotech-Unternehmen in Cambridge, MA, verbracht und dabei ein breites und tiefes Verständnis für die Herausforderungen der klinischen Entwicklung erworben. Als Spezialistin für Softwareanpassung und gefragte Referentin auf Branchenkonferenzen ist Kathleen am meisten in ihrem Element, wenn sie innerhalb einer Benutzergemeinschaft arbeitet, um Lösungen zu ermöglichen, die aufschlussreich und wirklich hilfreich sind.

Möchten Sie mehr erfahren?  
**Erkunden Sie unser Ressourcenzentrum**

Haben Sie noch Fragen?  
**Kontaktieren Sie uns noch heute, um ein Gespräch zu beginnen.**

# Über 4G Clinical

*„Wir reduzieren die Zeit, die für die Vermarktung lebenswichtiger Medikamente benötigt wird, indem wir validierte, leicht erweiterbare RTSM-Funktionen für Pharmaunternehmen und CROs bereitstellen und das schneller als jeder andere auf der Welt.“*

4G Clinical verfolgt ein einziges Ziel: wichtige Medikamente schneller zu denen zu bringen, die sie benötigen. 4G Clinical ist der Ansicht, dass der Weg zur Beschleunigung der klinischen Forschung darin besteht, die Art und Weise, wie Studien durchgeführt werden, zu reformieren. Aus diesem Grund haben wir das RTSM (Randomization and Trial Supply Management) und die Supply-Forecasting-Möglichkeiten sowie die Dienste von Grund auf neu erfunden.

4G Clinical hat es sich zur Aufgabe gemacht, Sponsoren und CROs dabei zu unterstützen, der Wissenschaft so schnell und sicher wie möglich nachzugehen. Mit unserer umfassenden Erfahrung und unseren technologischen Innovationen leisten wir unseren Beitrag, um Schnelligkeit und Beweglichkeit in klinische Studien zu bringen, ohne dabei selbst im Labor zu stehen.

## Prancer RTSM®

*Unser zu 100 % konfigurierbares und agiles RTSM ist für die klinischen Studien von heute und morgen ausgelegt.*

**Die RTSM-Plattform von 4G, Prancer RTSM®**, nutzt NLP (Natural Language Processing) zusammen mit integrierten klinischen Supply-Forecasting- und Management-Funktionalitäten, um Entwicklungszeiten zu verkürzen, betriebliche Effizienz zu steigern und außergewöhnliche Qualität zu bieten.



Wichtige Medikamente *schneller* dorthin  
liefern, wo sie benötigt werden.

[4gclinical.eu](https://4gclinical.eu)