

## LSR im VDGH

### III KUNDENKOMMUNIKATION

# Bestellprozesse sollen einfacher werden

Dr. Thorsten Ebel, Sprecher der Arbeitsgruppe Life Science Research (LSR)

Auf der Fachabteilungssitzung der Life Science Research (LSR)-Unternehmen im VDGH am 3. Februar 2011 in Berlin zog der Ausschuss Kundenkommunikation ein erfolgreiches Resümee für das vergangene Jahr. Mehr als die Hälfte der inzwischen 22 LSR-Mitgliedsunternehmen des VDGH beteiligen sich aktiv im Ausschuss. Zudem ist 2010 die Arbeitsgruppe eBusiness der Diagnostikunternehmen des VDGH dazugestoßen.

Gemeinsam werden nun aktuelle Themen aus den Bereichen eMarketing, eBusiness und eRecht sowohl für Diagnostik als auch LSR diskutiert. Ziel des Ausschusses ist es, den Mitgliedsfirmen der Fachabteilung LSR einen detaillierten Einblick zu diesen Themen zu verschaffen. Expertengespräche und Gastvorträge sowie Umfragen im Markt oder innerhalb der Unternehmen versorgen die Teilnehmer mit aktuellem Wissen und helfen ihnen, Trends im Bereich Kundenkommunikation und Beschaffung zu erkennen und zu verstehen.

#### Klassifizierung von Produkten – sinnvoll und einheitlich

Wie effektiv der Austausch und die Zusammenarbeit der Unternehmen untereinander ist, zeigt sich am aktuellen Arbeitsthema des Ausschusses: der einheitlichen und sinnvollen Klassifizierung von Produkten, Verbrauchsmaterialien und Geräten, die in der Diagnostik oder im Life Science-Bereich zum Einsatz kommen. Immer mehr deutsche Kunden wollen den eCl@ss-Standard verwenden. Die einzelnen Klassifizierungsmerkmale sind aber nicht eindeutig auf die Produkte anwendbar. Daher trat der Ausschuss Kundenkommunikation aktiv an Vertreter des eCl@ss e.V. heran, um gemeinsam nach Lösungen zu suchen. So werden bereits im nächsten eCl@ss-Release, der Version 7.0, alle IVD-Produkte einer eigenen Sachgruppe (SG 42) zugeordnet. Für die



Klassifizierung der LSR-Produkte hingegen genügen Erweiterungen und Ergänzungen innerhalb der bestehende Sachgruppe 32. Die Hersteller erhoffen sich hierdurch eine vereinfachte und eindeutige Abbildbarkeit der oftmals komplexen und multifaktoriellen Reagenziensysteme.

#### Überblick und Hilfestellung für die Mitgliedsunternehmen

„Die rege und aktive Teilnahme an diesem Ausschuss verdeutlicht den hohen Stellenwert der Thematik innerhalb der Unternehmen“, erklärte Anette Schwenzer, Promega GmbH und Leiterin des Ausschusses. „Damit unser Wissen bei all der Dynamik, die es im elektronischen Kommunikationssegment gibt, nicht verlorengelassen, haben wir eine Datenbank im Intranet des VDGH aufgebaut. Die Mitgliedsunternehmen können jederzeit auf die Präsentationen und Dokumente zu den einzelnen Themen zugreifen. Auch Kontaktdaten zu Ansprechpartnern sind vorhanden, wenn beispielsweise Fragen zum Online-Recht auftauchen.“

Hinsichtlich der Optimierung von Bestellprozessen für den Kunden als auch für die Lieferanten wird nach praktikablen und einfachen Lösungen gesucht. Während sich einige Kunden bereits mit dem Thema eInvoicing beschäftigen und versuchen, ihren Beschaffungsprozess vollelektronisch abzubilden, bestellen oftmals kleinere Unternehmen, wie Diagnostik-Labore oft noch per Fax. Die Arbeitsgruppe eFax wird daher auf der nächsten Sitzung ein Konzeptpapier hinsichtlich der Standardisierung dieser Faxanforderungen vorstellen. Und natürlich wird der Ausschuss Kundenkommunikation im Jahr 2011 weiterhin die Trends und Anforderungen im Bereich eMarketing oder eRecht beobachten.

Der Ausschuss Kundenkommunikation trifft sich das nächste Mal am 10. Mai 2011 in Berlin.

#### Kontakt:

Dr. Anette Schwenzer,  
anette.schwenzer@promega.com  
Birgit Schäfer, schaefer@vdgh.de



Life-Science-Research  
Unternehmen  
im Verband der  
Diagnostik-Industrie VDGH

Termine für  
LSR-Firmen

18. Mai 2011, Frankfurt am Main  
Sitzung der Fachabteilung

11.-13. Oktober 2011, Hannover  
BIOTECHNICA  
www.biotechnica.de

Nichtmitglieder können nach Absprache ganz oder teilweise an den Fachabteilungssitzungen teilnehmen.

Kontakt: Frau Möller, moeller@vdgh.de