

FÜHRENDES PHARMAUNTERNEHMEN WÄHLT QUARK FÜR WISSENS- UND VERFAHRENSREGEL-MANAGEMENT

QUARK XML AUTHOR VERBESSERT DIE ERSTELLUNG, VERTEILUNG UND WIEDERVERWENDUNG VON MEDIZINISCHEN INFORMATIONEN ÜBER ZWÖLF EUROPÄISCHE LÄNDER HINWEG UND IN 14 SPRACHEN

Ein führendes Pharmaunternehmen mit Hauptsitz in Nordamerika und Standorten in ganz Europa hat viele erstklassige verschreibungspflichtige Medikamente hergestellt und vertrieben und bedient die breit gefächerten im Gesundheitswesen vorhandenen Bedürfnisse – von denen der Patienten und Ärzte bis hin zu denen von Kliniken und Krankenhäusern.

Das Wissensmanagement ist entscheidend, um rechtzeitige und korrekte medizinische Informationen auszugeben, deshalb wählte das führende Pharmaunternehmen Quark XML Author für Microsoft Word integriert mit EMC Documentum, um die Genauigkeit der Informationen zu steigern, den Publishing-Prozess für mehrere Sprachen zu beschleunigen und die Gesamtkosten der Veröffentlichung um ein Drittel zu senken.

Das Unternehmen stellt für im Gesundheitswesen Beschäftigte medizinische Informationen über seine Produkte über eine eigene App bereit, die von seinem globalen IT-Services-Team gepflegt wird. Die App agiert als EMEA-weites Dokumenten-Management-System für medizinische Informationen, Kundenreaktionen und andere medizinische Inhalte wie z. B. relevante Literatur und Veröffentlichungen. Die Callcenter-Mitarbeiter des Unternehmens nutzen das System, um auf die medizinischen Informationen zuzugreifen, die erforderlich sind, um Fragen



zu den Produkten, der Forschung und den Dienstleistungen des Unternehmens zu beantworten. Allein in Europa bedeutet das über 20.000 Standardantworten, die tagtäglich wiederverwendet werden, um angepasste Briefe und Antworten in mehreren Sprachen zu verfassen.

Wenn sich beispielsweise ein Arzt mit einer Frage zur Eignung eines Medikaments für einen bestimmten Patiententypus an das Callcenter wendet, sucht der Kundendienstmitarbeiter relevante Informationen im System und erhält eine hochwissenschaftliche medizinische Antwort. Die Antwort, die der Callcenter-Mitarbeiter dem Arzt gibt, besteht aus mehreren Komponenten. Eine dieser Komponenten ist die eigentliche Antwort auf die wissen-

schaftliche Frage. Das System stellt diese Komponenten basierend auf der Art der Antwort automatisch und gemäß Land, Sprache und einer Reihe anderer Faktoren zusammen.

Das System verfasst die Antworten als XML Dokumente, damit das dynamische Zusammenstellen von Briefen und die Wiederverwendung von Komponenten vereinfacht wird.

Der Leiter des für das System zuständigen IT-Teams erklärt: „Die größte Herausforderung besteht darin, unsere hochwertigen Inhalte auszuschöpfen, um sicherzustellen, dass Antworten, die in der jeweiligen Sprache schon vorhanden sind, wiederverwendet werden können. Bei medizinischen und wissenschaftlichen Informationen ist es unwichtig, in welcher Region man ansässig ist – unsere Antworten an Ärzte und Patienten sind in allen Ländern gleich. Der Schlüssel ist es, das Wissen, das sich bereits in unserem System befindet, auszuschöpfen.“

Die Bedeutung strukturierter Inhalte

Das Zentrum des Verwaltens von Inhalten für die Wiederverwendung ist die Struktur der Information. Der IT-Leiter beschreibt, weshalb strukturierte – intelligente – Inhalte für das Unternehmen so wichtig sind:

„WIR KÖNNEN ES UNS NICHT LEISTEN, AUCH NUR EINE EINZIGE INFORMATION ZU VERLIEREN. WIR STellten FEST, DASS WIR EIN AUTHORING-SYSTEM FÜR STRUKTURIERTE INHALTE BENÖTIGTEN, UM DIE PRODUKTIVITÄT ZU STEIGERN. DESHALB WECHSELTEN WIR ZU EINEM AUF XML BASIERENDEN SYSTEM, UM STRUKTURIERTE INHALTE, COMPLIANCE MIT DEN INTERNEN STANDARDS UND EINHEITLICHKEIT ZU FÖRDERN. JETZT WERDEN 100 PROZENT DER VON UNS ERSTELLTEN INFORMATIONEN WIEDERVERWENDET.“

Das Unternehmen beschloss, Quark XML Author für Microsoft Word zum Mittelpunkt des Dokumenten-Management-Systems zu machen, um damit alle Komponenten der Antworten zu erstellen, einschließlich Eröffnungssatz, Unterschrift, Anrede und medizinischer Antwort. Quark Professional Services konfigurierte Quark XML Author, so dass für die Software deutlich wird, welche Komponenten vom Unternehmen benötigt werden, und sie sicherstellt, dass sich die Komponenten in der richtigen XML Struktur befinden und das richtige Format haben.

Vor der Einführung eines XML-basierten Systems nutzte das Unternehmen Microsoft Word, um medizinische Informationen zu verfassen. Der IT-Leiter sagt: „Für unsere Redakteure war Word hervorragend. Sie wussten, wie man damit arbeitet, und brauchten sich nicht um technische Einzelheiten zu kümmern. Es bedeutete jedoch, dass unsere Mitarbeiter jede Antwort jedes Mal von Grund auf neu schreiben mussten. Sie wählten eine alte Standardantwort aus und korrigierten sie, so dass sie für den jeweiligen Fragesteller passte. Dazu gehörte viel zeitaufwendige manuelle Arbeit, die uns deutlich verlangsamte. Das Schöne an intelligenten Inhalten liegt darin, dass man bei Bedarf nur eine einzige XML Komponente verändert und der Rest mit einer beträchtlichen Effizienzsteigerung automatisch aktualisiert wird.“



Quark XML Author: Problemlose Intelligente Inhalte

Bei der ersten Implementierung des XML-basierten Systems richtete das Unternehmen anfänglich einen komplizierten XML Editor ein, der für die Sachgebietsexperten eine schwierige Hürde und außerdem schwierig zu pflegen und zu aktualisieren war. Der IT-Leiter sagt: „Für technikbegeisterte Menschen gibt es zwar nichts Besseres als einen raffinierten XML Editor. Ganz anders sieht das aber bei Wissenschaftlern aus. Diese haben vielleicht 15 Jahre lang in einem Krankenhaus gearbeitet und kommen dann in ein Unternehmen, wo es zu ihren Aufgaben gehört, medizini-

sche Inhalte zu erstellen. Diese Leute wollen sich bestimmt nicht damit befassen, Inhalte und unbearbeitetes XML mit Tags zu versehen. Unsere Redakteure sind keine IT-Techniker, sondern Wissenschaftler. Das sind ganz andere Menschen.

„Der XML Editor, den wir früher eingesetzt haben, war ein Tool, das unsere Redakteure völlig neu erlernen mussten, und das zusätzlich zu ihrer normalen Arbeit. Sie mussten sich an den Kontext gewöhnen, und wenn sie das Tool eine Zeit lang nicht verwendet hatten, vergaßen sie wieder, wie man damit umgeht. Unsere wissenschaftlichen Redakteure nutzten nur zwei bis drei Prozent der Funktionalität des komplexen XML Editors, und es gab dennoch viele Beschwerden, die uns letztendlich Zeit und Geld kosteten. Wir wollten das Verfassen von XML wieder auf eine durchführbare Ebene bringen und die Nutzbarkeit drastisch erhöhen.“

Nach einem gründliche Bewertungsverfahren und mehreren Tests beschloss das Unternehmen, dass Quark XML Author für Microsoft Word die Lösung für ihre Probleme beim Verfassen von XML war. „Wir beobachteten den Markt, um zu sehen, welche Lösungen es gab. Quark XML Author kam in die engere Auswahl und stand schließlich ganz oben auf der Liste. Wir wählten Quark Software, weil es mehr Vorteile für Unternehmen bietet. Der wichtigste Vorteil für uns ist, dass man mit Quark XML Author Informationen in Microsoft Word erstellen kann. Das bedeutet viel weniger Schulungen, eine kürzere Lernkurve und weniger Probleme mit dem Authoring-System. Word ist ein Tool, das unsere Sachgebietsexperten auch in anderen Kontexten nutzen, an das sie sich gewöhnt haben, das sie kennen.“

Während des Bewertungsverfahrens beteiligte das Unternehmen eine Kerngruppe von Anwendern, um herauszufinden, ob Quark XML Author die richtige Wahl war. „Wir befragten einige wichtige Anwender, die das alte System jeden Tag für sehr komplizierte Inhalte genutzt hatten – nicht wissenschaftlich kompliziert, sondern mit Inhalten mit Formatierung, Tabellen, Abbildungen etc. –, und sie waren begeistert. Das war der Beweis dafür, dass das Konzept funktioniert, und wir beschlossen, Quark XML Author für alle Anwender einzurichten“, so der IT-Direktor.

„**QUARK XML AUTHOR FÜR MICROSOFT ERMÖGLICHT ES UNSEREN FACHLEUTEN, INHALTE IN EINER STÖRUNGS-FREIEN UMGEBUNG ZU ERSTELLEN. WENN SIE WENIGER PROBLEME MIT DEM SYSTEM HABEN, ARBEITEN SIE SCHNELLER, ES GIBT WENIGER ANRUF BEIM SUPPORT, SIE SIND ZUFRIEDENER.**“

HERAUSFORDERUNGEN

- Steigerung der Durchführung von XML-Authoring durch die Sachgebietsexperten, einschließlich der Wissenschaftler auf medizinischem Gebiet
- Steigerung der Genauigkeit und der Zugänglichkeit von Tausenden von Antworten in der Kundenkommunikation
- Ausschöpfen der hochwertigen in der Datenbank vorhandenen Inhalte zur globalen Wiederverwendung
- Beibehalten der Compliance mit internen Einheitlichkeitsstandards

LÖSUNGEN

- Quark XML Author für Microsoft Word

ERGEBNISSE

- Die Sachgebietsexperten sind sofort zufrieden damit, XML Inhalte in der problemfreien Umgebung Microsoft Word zu verfassen
- 100 Prozent von über 20.000 Antworten an Kunden sind zur Wiederverwendung zugänglich .

Quark XML Author für Word funktioniert im Hintergrund und verändert den normalen Betrieb von Word, so dass die Anwender XML-Dokumente erstellen können. „Die Tatsache, dass Quark XML Author mit Microsoft integriert werden kann, bedeutet, dass unsere Sachgebietsexperten ihre Authoring-Aufgabe als einfach wahrnehmen. Früher sahen sie die rohe XML-Programmierung, und das war für sie ein Albtraum. Jetzt geschehen alle komplexen XML Aktionen im Hintergrund, und sie können sich auf den wissenschaftlichen Inhalt konzentrieren.“

Einsparung von Zeit und Geld

Quark XML Author lässt die Redakteure sich auf den Inhalt statt auf die Formatierung konzentrieren, und dadurch wurde der Arbeitsaufwand der Redakteure um ein Drittel verringert.

Der IT-Direktor erinnert sich: „Beim alten System hatten wir hohe „Support“-Kosten. Unsere Redakteure fragten, wie man einen Satz fett drucken oder eine Tabelle einfügen könnte. Diese Art von „Wie“-Fragen wollten wir beseitigen, denn sie verlangsamten den Publishing-Prozess und lenken die Fachleute ab, deren Wert in ihrer Fähigkeit liegt, korrekte wissenschaftliche Informationen bereitzustellen und nicht darin, Dokumente zu gestalten oder XML mit Tags zu versehen.“

Während des Bewertungsverfahrens berechnete das Unternehmen sorgsam die Rendite und kam zu dem Ergebnis, dass die Quark Lösung die kosteneffektivste Möglichkeit war, das XML-Authoring anzugehen. „Wir setzten Quark XML Author für Microsoft Word in den Kontext unseres Kostenmodells für unser Dokumenten-

Management-System. Wir gehen davon aus, durch die Einführung von Quark XML Author viel Geld zu sparen, einfach weil die Support-Kosten wegfallen. Unser Ziel ist es, die Authoring-Kosten um 30 Prozent zu senken.“

Warum Quark Software Inc.

In Bezug auf die Erfahrungen des Unternehmens mit Quark sagt der IT-Direktor: „Die Arbeit mit Quark Software Inc. macht einfach Spaß. Die Professional Services von Quark verfügen über umfassende Kenntnisse über das Konfigurieren von Quark XML Author ebenso wie über die Integration mit Content-Management-Systemen. Das Team hat uns geholfen, die Vorteile von intelligenten Inhalten für das Informationsmanagement und die unternehmenskritischen Verfahren zu erkennen.“

ÜBER QUARK SOFTWARE INC.

Software von Quark macht attraktive Kundenkommunikation für Unternehmen aller Größenordnungen möglich – unabhängig von Medium und Standort. Die innovativen Cloud- und On-Premise-Lösungen vereinen die Stärken von XML mit flexiblem Layout und Design, das im Print ebenso funktioniert wie interaktiv auf digitalen Geräten. Nicht umsonst vertrauen weltweit Finanz- und Fertigungsunternehmen, Verwaltungen und Regierungen für die Automatisierung ihrer Kundenkommunikation auf Quark Produkte, um ihren Kunden eine neue Dimension von Service zu bieten, Markteinführungszeiten zu verkürzen und Kosten zu senken.

Um mehr über Quark Enterprise Solutions zu erfahren, besuchen Sie www.quark.com/enterprise oder kontaktieren Sie uns hier www.quark.com/kontakt

Denver | London | Hamburg | Mohali | Dublin

©2015 Quark Software Inc. Alle Rechte vorbehalten. Die nicht autorisierte Verwendung und/oder Vervielfältigung ist eine Verletzung geltenden Rechts. Quark, das Quark Logo und Quark Enterprise Solutions sind Marken oder eingetragene Marken von Quark Software Inc. und seinen verbundenen Unternehmen in den USA und/oder anderen Ländern. Alle anderen Marken sind das Eigentum ihrer jeweiligen Besitzer. 15701SS_DE