



Friedstraße 23, A-1210 Wien  
 Tel.: +43/1/263 23 12-0 Fax: -20  
[office@bildungsmanagement.at](mailto:office@bildungsmanagement.at)  
<http://www.bildungsmanagement.at>



## Masterlehrgang „COACHING & ORGANISATIONSENTWICKLUNG“

Abschluss im November 2008

### „Versteckte“ Ressource – Die Rolle des Pharmaberaters im Wissensmanagement

Diana Janku

d.janku@gmx.at

#### **Zusammenfassung:**

Angesichts der Informationsüberflutung in der heutigen Zeit stellt das Filtern relevanter Informationen bzw. das Identifizieren relevanten Wissens eine große Herausforderung für Organisationen dar. Wissen ist mehr als Information. Wissen erlaubt es nicht nur, aus einer Fülle von Daten jene herauszufiltern, die Informationswert haben. Wissen ist eine Form der Durchdringung der Welt: Erkennen, Verstehen, Begreifen. Wissensmanagement bedeutet, geeignete Rahmenbedingungen für einen möglichen Wissensaustausch her zu stellen sowie ein gemeinsames Verständnis für die Ressource Wissen in einer Organisation zu schaffen. Ziel dieser wissenschaftlichen Arbeit ist es, die Bedeutung dieser Ressource für Unternehmen der pharmazeutischen Industrie aufzuzeigen, weiters die Rolle des Pharmaberaters in diesem dynamischen Prozess zu beleuchten und die Erwartungen an diese Rolle und demnach an die Person zu beschreiben. Anhand einer empirischen Erhebung im pharmazeutischen Umfeld und bei Pharmareferenten wurden verschiedene Sichtweisen der Aufgabe und bedeutendsten Rolle des Vertriebsmitarbeiters speziell in der Pharmaindustrie herausgefiltert.

#### **Abstract:**

In today's world of information overflow it is challenging for all organizations to screen for relevant information and knowledge. Knowledge is more than information. Knowledge allows refining data and facts with the result finding out the ones with informational value. Knowledge is a kind of penetration of the word: cognition, comprehension, apprehension. Knowledge management means to set basic conditions for potential exchange of knowledge and to create a common understanding for the resource knowledge in an organization. The goal of this thesis is to point out the importance of this resource within the pharmaceutical industry as well as to describe the role of medical representative in this dynamic process and the expectations to that role and person. An empirical study in the field of the health care system and medical representatives gives answer about the different views to the main tasks and role of the employees in the sales department of pharmaceutical companies.