



veeva OpenData

Une seule source de données client pour optimiser la performance des opérations commerciales



Selma



Vivian



Sanjay

Introduction

Selma, Vivian, et Sanjay travaillent chez Verteo BioPharma, un laboratoire pharmaceutique spécialisé en Oncologie et en Cardiologie. Ils sont en train d'étudier le plan opérationnel annuel de l'entreprise. Bien qu'occupant chacun une fonction différente, ils sont tous confrontés au même problème. Le système CRM de Verteo contient des données client inexactes, ce qui impacte fortement l'efficacité des interactions avec les clients.

Les laboratoires pharmaceutiques modernes ont besoin d'informations précises et actualisées pour interagir de façon optimale avec leurs clients, qu'il s'agisse de professionnels ou d'établissements de santé. Dans cet eBook, nous aborderons trois domaines des opérations commerciales de Verteo : la vente, le marketing, et la conformité.

Nous verrons comment des données client de mauvaise qualité rendent l'identification et les interactions avec les professionnels de santé plus difficiles, et nous étudierons les avantages d'une nouvelle approche du référencement client.

Dynamiser les ventes

Selma, directrice des opérations commerciales, doit s'assurer que les visiteurs médicaux de Verteo restent productifs sur le terrain. Pour réussir leurs interactions, ils ont besoin d'informations client complètes, incluant les données démographiques et spécialités thérapeutiques. Mais Selma reçoit au moins une fois par jour un appel d'un visiteur médical se plaignant de données client erronées rendant impossible la saisie de leurs rapports de visite.

Et comme si cela ne suffisait pas, le secteur est en pleine mutation. Le regroupement des cabinets médicaux et des réseaux hospitaliers conduit Verteo à modifier sa stratégie de vente et se focaliser sur ces comptes clés. Or la gestion de ces derniers nécessite un ciblage minutieux. Aujourd'hui plus que jamais, les visiteurs médicaux ont besoin de comprendre les liens existant entre les professionnels de santé, leurs cabinets médicaux et les systèmes de santé dont ils relèvent.

Comment Veeva OpenData peut-il aider Selma à dynamiser ses ventes?





SUCCESS STORY



Medac optimise la connaissance client et les interactions avec les professionnels de santé grâce à Veeva OpenData et Veeva CRM

Ayant repris les droits d'exploitation d'un médicament contre la polyarthrite rhumatoïde en France, l'entreprise pharmaceutique spécialisée Medac SAS, filiale française de Medac GmbH, a dû s'organiser dans les meilleurs délais afin de promouvoir son médicament auprès des professionnels de santé. Medac a rapidement dû trouver une solution qui lui fournirait à la fois des données client de qualité et une solution pour gérer la relation avec les professionnels de santé. Medac a sélectionné Veeva OpenData pour la fiabilité des données clients et pour l'intégration native dans Veeva CRM et Veeva CLM. Il a suffi de quelques semaines à Medac France pour équiper l'intégralité des équipes terrain et leur donner accès en temps réel aux informations clients et à leurs affiliations. Le réseau de Medac France a ainsi rapidement pu comprendre la structure organisationnelle des professionnels et organisations de santé jouant un rôle d'influence en France. « L'impact de Veeva sur notre activité est très bénéfique, » déclare Pascal Joly, directeur général de Medac France. « Forte d'un accès à des données fiables et complètes, ainsi qu'aux capacités de ciblage et de segmentation de Veeva, notre entreprise se développe très rapidement. Et nous n'avons encore qu'effleuré la surface de ce que Veeva peut apporter à notre entreprise. »

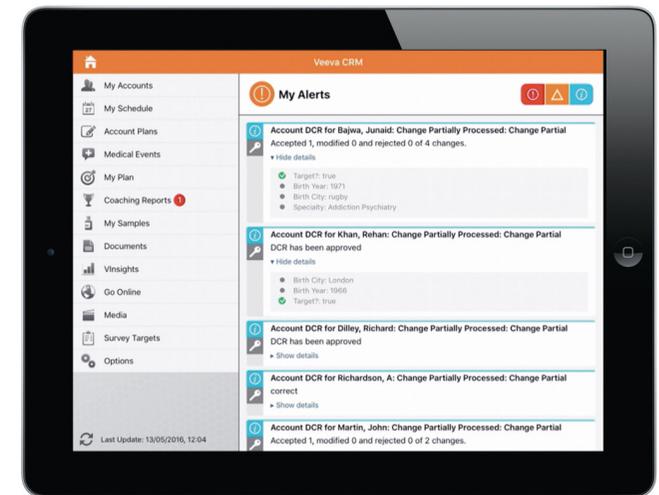
Des données client accessibles à l'endroit et au moment où vous en avez besoin

Pour avoir des visiteurs médicaux heureux et productifs, Selma sait qu'il est important de disposer de données clients de qualité immédiatement accessible quand ils en ont besoin. Grâce à Veeva OpenData, Verteo peut accéder à plus de 20 millions de professionnels de santé et à leurs affiliations dans les établissements santé, partout dans le monde. L'innovation apportée par Veeva à l'ensemble de ses solutions permet à Verteo d'optimiser au maximum la valeur de ses investissements. De plus, comme Veeva OpenData a été développée pour être nativement intégrée à Veeva CRM, vous n'aurez pas besoin d'investir du temps et de l'argent dans une société de conseil pour connecter les deux solutions. Les données de référence clients et leurs emails sont instantanément accessibles dans le CRM des visiteurs médicaux.

Les visiteurs médicaux peuvent directement, via Veeva CRM, lancer des demandes de modification de données (DCR), pour ajouter par exemple un nouveau médecin ou mettre à jour une spécialité. Chaque mise à jour est validée par les gestionnaires de données Veeva, avant d'être publiée via OpenData. La plupart des DCR sont traitées en un jour ouvré, ce qui correspond, et de loin, au service de mise à jour des données le plus rapide du marché.

Obtenez une vision complète du système de santé

La richesse des affiliations de Veeva OpenData permet à Verteo de déployer un véritable modèle de vente dédié à la gestion des comptes clés. Par exemple, les visiteurs médicaux peuvent visualiser l'intégralité d'un réseau hospitalier pour élaborer un plan d'actions, ou se concentrer sur un hôpital spécifique pour obtenir une vue plus précise. Ils peuvent trouver des informations détaillées sur les professionnels de santé qui y travaillent, mieux comprendre les liens entre les personnes et les services concernés, et mieux appréhender les liens entre un hôpital et le réseau hospitalier dont il relève.





Développer la notoriété produit via différents canaux

Les données clients de qualité optimisent la communication « multicanale »

« Les nouveaux canaux de communication permettent aux entreprises des sciences de la vie d'interagir plus efficacement avec les clients et les leaders d'opinion », indique [Eric Newmark](#), vice-président chez IDC Health Insights. « Une technologie cloud avancée, des plateformes commerciales intégrées et des données clients de meilleure qualité permettent une communication client multicanal ouvrant la voie à une nouvelle vague de transformations qui fera la différence entre les précurseurs et les retardataires. »

Pendant ce temps, Vivian, chef de produit marketing, rencontre des difficultés pour offrir une expérience client multicanale à la fois coordonnée et adaptée à chaque client. Mais comme les données liées aux interactions digitales ou au face-à-face sont dispersées dans plusieurs systèmes, il lui est difficile d'orchestrer un parcours client complet.

Vivian doit notamment améliorer les résultats de ses campagnes marketing par email. Aujourd'hui, elle achète des listes d'emails auprès de divers fournisseurs dont l'approche tarifaire est complexe, et l'utilisation très limitée dans le temps. De plus, ces fournisseurs ne disposent quasiment pas de données sur certaines spécialités, comme l'oncologie pédiatrique, l'un des secteurs clés pour Verteo.

Comment Veeva OpenData peut-il aider Vivian à développer la notoriété de l'entreprise via différents canaux ?



L'email, un élément clé du mix marketing

Grâce à Veeva OpenData, Vivian peut accéder à plus de 1,7 million d'adresses email de professionnels de santé couvrant les différents types de professionnel de santé ainsi que l'ensemble des spécialités. Elle peut déployer ses campagnes d'emailing en toute confiance, sachant que Veeva lui fournira des données clients fiables, grâce à des vérifications et contrôles rigoureux.

Une meilleure délivrabilité signifie que les emails envoyés par Verteo atteignent les destinataires ciblés, permettant de communiquer le message clé à la bonne fréquence. Veeva OpenData teste régulièrement les adresses email – notamment pour éviter les filtres anti-spam - confirmant récemment un taux de délivrabilité de près de 100%. Vivian obtient ainsi de meilleurs résultats de ses plans marketing multicanaux.

De plus, les coûts à l'utilisation des emails étant prévisibles, Vivian maîtrise mieux ses dépenses mensuelles. Le tarif de chaque adresse email est fixe, sans minorations ou majorations pour les spécialités les plus demandées. Un contrat unique offre à Vivian une utilisation illimitée de Veeva OpenData Email pendant toute une année, sans restriction. Pour elle, les dépassements de budgets, auparavant très fréquents, ne sont plus qu'un lointain souvenir.



SUCCESS STORY

Une entreprise pharmaceutique améliore sa transparence grâce à Veeva OpenData

Comme le rapporte le cabinet d'analystes IDC, une entreprise pharmaceutique a décidé d'utiliser le cloud pour gérer ses opérations commerciales, en déployant la solution Veeva Commercial Cloud à l'ensemble de l'organisation.

« Nous utilisons Veeva OpenData pour la qualité de ses données démographiques, une qualité nettement supérieure à celle des données que nous achetons chez des prestataires concurrents », indique le responsable des services informatiques.
« Nous trouvons que Veeva OpenData est mise à jour plus rapidement que toutes les autres solutions actuellement disponibles sur le marché. »

Rationaliser les pratiques de conformité

Sanjay, responsable Compliance, rencontre quant à lui d'autres problèmes imputables à des données de mauvaise qualité. Préserver la réputation de l'entreprise a plus d'impact que toute amende ou sanction liée à un incident de « non-conformité ».

En tant que multinationale, Verteo doit répondre à des exigences très strictes en matière de consolidation des dépenses auprès des professionnels de santé à travers le monde. Les réglementations évoluant fréquemment d'un pays à l'autre, l'entreprise a parfois du mal à tenir la cadence. Sanjay travaille à se conformer au Physician Payments Sunshine Act aux U.S. et au Code de conduite EFPIA en Europe. Mais, comme Verteo enregistre les dépenses dans plusieurs systèmes différents, Sanjay peine à harmoniser les processus de suivi des dépenses et à créer des rapports de transparence consolidés de tous les paiements versés aux professionnels de santé dans le monde entier.

Comment Veeva OpenData peut-il aider Sanjay à rester en conformité ?



Un identifiant unique et des informations de profil exhaustives

Pour Sanjay, la principale difficulté réside dans l'impossibilité d'identifier de façon unique chaque professionnel de santé et à lui associer les dépenses correspondantes. Grâce à Veeva OpenData, la réconciliation des dépenses est simplifiée. Les dépenses (ou « transferts de valeur ») réalisées auprès d'un professionnel de santé sont rattachées à un identifiant Veeva unique (« VID »). Grâce à cet identifiant unique à travers le monde, des entreprises comme Verteo simplifient la réconciliation des dépenses et peuvent ainsi rester en conformité avec les différentes réglementations liées à la transparence.



Optimiser le lancement de produits grâce à une source de données clients unique

La nouvelle stratégie de gestion du référentiel client mise en place par Verteo était particulièrement attendue. En effet, ayant obtenu l'approbation des autorités réglementaires pour un nouveau médicament, l'entreprise a accéléré sa production en prévision du lancement mondial. Au cours des quatre prochains mois, elle va commercialiser le nouveau produit dans toute l'Europe et dans d'autres marchés clés au niveau mondial. Selma, Vivian, et Sanjay doivent pouvoir travailler en concertation pour réussir un lancement multicanal coordonné.

Lors des lancements précédents, obtenir des données clients fiables dans différentes régions du monde était quasiment impossible. Aujourd'hui, Veeva OpenData couvre la totalité des marchés cibles de Verteo. Avec une seule source de données client, Selma peut établir une stratégie optimale pour cibler les professionnels de santé les plus influents. Et en achetant les données client qu'une seule fois, Verteo réduit le coût et la complexité liés à de multiples achats et intégrations de listes.

Avec Veeva OpenData, Vivian peut faire de l'email l'élément de base de son mix marketing. Toutes les interactions multicanales sont saisies dans Veeva CRM, permettant à toute l'équipe marketing d'avoir une vision complète de l'ensemble des interactions que les équipes de Verteo ont avec les clients.

Pour Sanjay, le lancement d'un produit nécessite une vigilance accrue en termes de conformité à travers l'ensemble des canaux et des régions. En disposant de données détaillées et actualisées, il lui est plus facile d'harmoniser les processus et de consolider les dépenses auprès de chaque professionnel de santé pour les rapports de transparence.

En bref, Veeva OpenData délivre le référentiel clients et email le plus complet du marché, avec un niveau de service inégalé, à l'endroit et au moment où toutes les équipes en ont besoin.

Découvrez comment Veeva OpenData peut aider votre entreprise à transformer ses opérations commerciales, de l'efficacité de la force de vente aux interactions clients, en passant par la conformité !

Pour en savoir plus sur Veeva OpenData, contactez-nous à l'adresse suivante : eu_info@veeva.com.