



Veeva OpenData

La fonte unica di dati che ottimizza il coinvolgimento dei clienti



Selma



Vivian



Sanjay

Introduzione

Siamo lieti di presentarvi il team di Verteo BioPharma, azienda leader globale nella produzione di farmaci dedicati alle patologie oncologiche e cardiovascolari. Selma, Vivian, e Sanjay sono impegnati ad analizzare il piano operativo annuale dell'azienda. Sebbene ognuno di loro svolga un ruolo diverso, tutti condividono lo stesso problema. Il sistema CRM di Verteo è disseminato di dati inesatti, il che complica le attività di coinvolgimento dei clienti.

Per poter raggiungere i loro clienti, siano essi operatori sanitari (HCP) o organizzazioni sanitarie (HCO), le moderne case farmaceutiche devono poter contare su informazioni accurate e aggiornate. Questo eBook ci offre uno sguardo su tre aree dell'attività di Verteo: vendita, marketing, e compliance. Scopriremo come le informazioni scadenti possono penalizzare gli sforzi per identificare e coinvolgere il giusto cliente, esplorando invece i benefici derivanti da un nuovo approccio ai dati di riferimento del cliente stesso.

Vendite: un meccanismo da tenere sempre in moto

Selma, responsabile delle vendite, ha bisogno che i suoi informatori scientifici sul campo siano sempre attivi e produttivi. Perché le visite vadano a buon fine, gli informatori scientifici devono poter accedere a informazioni complete sugli operatori sanitari, inclusi i dati demografici e le specializzazioni. Selma però continua a ricevere almeno una chiamata al giorno da informatori scientifici frustrati, i quali si lamentano di come i dati imprecisi li abbiano portati dal medico sbagliato o all'indirizzo errato.

In più, come se non bastasse, il cambiamento di settore è così rapido da sfuggire al suo controllo. L'integrazione tra centri medici privati e reti ospedaliere sta portando Verteo ad adottare un modello di vendita *account-based*. Per questo motivo la gestione dei clienti strategici richiede un nuovo livello di *targeting*. Ora più che mai, gli informatori scientifici devono sapere come gli operatori sanitari (HCP) sono connessi - sia con gli ambulatori sia con i sistemi sanitari di cui fanno parte.

Veeva OpenData: una marcia in più per le vendite di Selma?





UNA STORIA DI SUCCESSO

Medac sceglie Veeva OpenData e Veeva CRM per le sue operazioni commerciali

Dopo aver acquisito i diritti di distribuzione per un nuovo prodotto, Medac s.a.s., società attiva nel campo dell'industria farmaceutica in area specialistica e filiale francese di Medac GmbH, si è ritrovata improvvisamente a dover dialogare con una nuova fetta di mercato, che includeva anche gli operatori sanitari (HCP). L'azienda aveva urgente bisogno di una soluzione che potesse offrire dati cliente di qualità e consentire il coinvolgimento dei provider di servizi sanitari. La scelta è ricaduta su Veeva OpenData per l'accuratezza dei dati cliente, soluzione che è stata integrata con Veeva CRM e Veeva CLM per l'engagement degli operatori sanitari (HCP). In poche settimane, i team di informatori scientifici Medac sul campo hanno potuto contare su dati in tempo reale di clienti e affiliazioni, il che ha consentito all'azienda di guadagnare un punto di vista privilegiato sulla struttura organizzativa di HCP e HCO in Francia. "Non si deve sottovalutare l'impatto di Veeva sulle nostre attività", dice Pascal Joly, direttore generale di Medac s.a.s. "Grazie all'accesso a dati completi e accurati e alle funzionalità di *targeting* e segmentazione di Veeva, la nostra azienda sta crescendo a ritmo sostenuto. Ma sappiamo che è appena un assaggio delle potenzialità che Veeva ha in serbo per il nostro business."

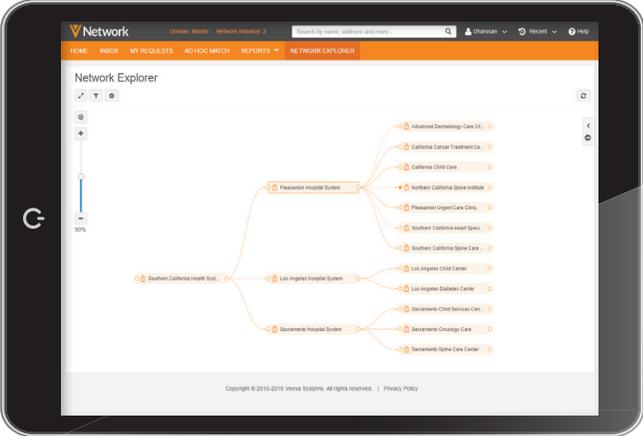
Quando e dove serve: con Veeva OpenData i dati dei clienti sono sempre a portata di mano

Per la felicità (e la produttività) dei suoi informatori scientifici, Selma ha deciso di fornire loro accesso diretto a dati cliente accurati. Scegliendo Veeva OpenData, Verteo potrà ora attingere a informazioni su oltre 20 milioni di HCP e sulle relative affiliazioni con le HCO a livello globale. Grazie a una roadmap di prodotto seria e affidabile, Veeva è in grado di offrire un'innovazione continua che consentirà a Verteo di trarre il massimo beneficio dal proprio asset di dati. E, poiché Veeva OpenData e Veeva CRM sono stati concepiti per lavorare insieme, non ci sarà bisogno di costose consulenze per interfacciare i due sistemi. Gli informatori scientifici avranno accesso istantaneo alle informazioni di riferimento dei clienti e ai dati relativi alle e-mail, come parte del loro normale flusso di lavoro.

In più, grazie alle segnalazioni in tempo reale all'interno del più grande database CRM di settore, Veeva OpenData dispone sempre di informazioni precise e aggiornate. Inoltre, qualora si desideri aggiungere un nuovo medico o aggiornare le informazioni su una specializzazione, gli informatori scientifici possono avviare le richieste di modifica dei dati (DCR) direttamente all'interno di Veeva CRM. Ogni aggiornamento sarà poi convalidato da un gestore dei dati di Veeva e, successivamente, pubblicato in OpenData. La maggior parte delle richieste di modifica viene finalizzata in un giorno lavorativo, il che rende il servizio di gestione dati di Veeva il più veloce di tutto il settore.

Sistema di erogazione dei servizi sanitari: il quadro completo

Grazie alla solidità dei dati sulle affiliazioni offerti da Veeva OpenData, Verteo ora è in grado di attuare un vero e proprio modello di vendita basato sul *key account management*. Un esempio? Gli Informatori scientifici potranno avere uno sguardo d'insieme di un'intera rete di servizi sanitari per tracciare una strategia di *engagement*, oppure concentrarsi su un particolare ospedale per ottenere una visione più particolareggiata. Inoltre, potranno accedere a informazioni dettagliate sui professionisti (HCP) che vi lavorano. A quel punto sarà facile cogliere i collegamenti fra le persone e i reparti, nonché le relazioni fra l'ospedale e la rete di servizi sanitari a cui quest'ultimo fa capo.





Creare consapevolezza, su tutti i canali

Comunicazioni multicanale: la forza sta nella qualità dei dati

“Grazie a nuovi canali di comunicazione, le aziende che operano nel Life Science possono ora coinvolgere i clienti e gli interlocutori principali in maniera più efficace” afferma [Eric Newmark](#), vicepresidente di IDC Health Insights. “Una tecnologia di cloud avanzato, piattaforme commerciali integrate e dati cliente di maggiore qualità consentono una comunicazione multicanale verso i clienti più sinergica: siamo di fronte a una trasformazione epocale, che aumenterà la distanza fra leader e competitor.”

Nel frattempo Vivian, brand marketing manager, sta tentando di creare un’esperienza cliente che sia coordinata sui vari canali ma al contempo anche a misura del singolo cliente. Non è certo facile farlo quando i dati provenienti da messaggi e-mail, incontri di persona e interazioni digitali sono sparsi all’interno di diversi sistemi.

Nello specifico, Vivian ha la necessità di migliorare i risultati delle sue campagne di e-mail marketing. Ad oggi è costretta ad acquistare più liste, ad un costo non indifferente, da fornitori che prevedono strutture tariffarie complicate e limitazioni d’uso. La sfida maggiore è quella di reperire le informazioni di contatto in alcune aree specialistiche, ad esempio l’oncologia pediatrica, uno degli ambiti di interesse principali per Verteo.

In che modo Veeva OpenData può supportare Vivian nel creare consapevolezza su tutti i canali?



Creare coinvolgimento grazie all’e-mail marketing

Grazie a Veeva OpenData, Vivian può ora accedere a più di 1,7 milioni di indirizzi e-mail di HCP, inclusi tutti i tipi di medici prescrittori e le aree specialistiche, con dati verificati e affidabili. Potrà avviare le sue campagne e-mail in tutta tranquillità, sapendo che Veeva fornisce sempre registri di e-mail affidabili, proprio in virtù dei rigorosi controlli sul reperimento ed arricchimento dei dati.

Migliorare la *deliverability* significa per Verteo raggiungere i destinatari esatti, comunicando le informazioni fondamentali con maggiore frequenza. Tutto ciò è possibile grazie ai test che Veeva OpenData esegue regolarmente: così, quasi il 100% degli indirizzi è corretto. Dato che le sue e-mail non vengono classificate come spam, Vivian ha notato che i suoi programmi di marketing multicanale hanno registrato performance migliori.

Per quanto riguarda i costi mensili poi, ora è tutto sotto controllo poiché è più semplice prevedere le spese legate alle e-mail. Il prezzo per indirizzo è fisso, senza minimi ingiustificati o maggiorazioni dovute a segmenti dove la domanda è elevata. Con un singolo accordo, Vivian può utilizzare le liste di indirizzi e-mail di Veeva OpenData senza limitazioni per un anno intero. I tristemente noti “sforamenti” di budget sono ormai un lontano ricordo.

NB: Veeva OpenData Email è disponibile solo negli USA.



Ottimizzare gli sforzi di compliance

Sanjay, responsabile compliance, deve affrontare i problemi che scaturiscono da dati di qualità scadente. Quando si parla di compliance, è in gioco la reputazione stessa di Verteo. Mantenere alta la reputazione aziendale è ciò che influisce di più rispetto a qualsiasi sanzione o penale associata a un evento di “non conformità”.

Come multinazionale, Verteo deve soddisfare i requisiti di spesa aggregata a livello globale. Le normative cambiano continuamente e non è facile tenere il passo con queste ultime. Sanjay sta lavorando sia sul Physician Payments Sunshine Act statunitense sia sul codice deontologico EFPIA europeo. Verteo tuttavia registra le spese utilizzando molti sistemi diversi e Sanjay fatica a ottimizzare i processi di registrazione dei pagamenti e a creare report raggruppati precisi di tutti i pagamenti effettuati a favore degli operatori sanitari (HCP) a livello mondiale.

Ottimizzare gli sforzi di compliance con Veeva OpenData



Identificatore univoco, informazioni di profilo complete

Il problema generale di Sanjay è dover identificare in maniera univoca ogni singolo HCP e riconciliare le relative spese. Per fortuna, [Veeva OpenData semplifica questa operazione](#). Tutti i pagamenti (così come gli altri trasferimenti di valore) a favore di un HCP sono collegati a un identificatore unico Veeva (“VID”) associato al relativo profilo. Grazie a informazioni accurate sulle spese, aziende come Verteo possono raggiungere l’obiettivo di trasparenza internazionale in modo più facile e coerente.

UNA STORIA DI SUCCESSO



Un’azienda farmaceutica perfeziona la trasparenza grazie a Veeva OpenData

Un’azienda farmaceutica ha scelto il cloud per le proprie attività commerciali affidandosi a [Veeva Commercial Cloud](#) per tutta l’organizzazione. Questo il caso riportato dalla società di analisi IDC. “Utilizziamo Veeva OpenData come migliore fonte di dati demografici perché i dati della concorrenza acquistati da altri fornitori si sono dimostrati qualitativamente inferiori”, afferma il Senior Director dell’IT. “Abbiamo notato che le informazioni vengono aggiornate molto più rapidamente rispetto a tutti gli altri dati disponibili ad oggi.”



Ottimizzare il lancio di prodotto grazie a una fonte unica di dati

La nuova strategia dati cliente di Verteo non poteva capitare in un momento migliore. L'azienda ha ricevuto l'approvazione regolatoria per il suo ultimo farmaco e si appresta a organizzarne il lancio globale. Nel corso dei prossimi quattro mesi, l'azienda lancerà il prodotto in tutta Europa e in altri mercati principali. Selma, Vivian, e Sanjay dovranno collaborare per realizzare un lancio multicanale ben coordinato.

Nei lanci precedenti, ottenere dati cliente affidabili da aree geografiche diverse si era rivelato praticamente impossibile. Ora, Veeva OpenData è in grado di offrire la copertura totale per tutti i mercati target di Verteo. Con una fonte unica di dati, Selma potrà spingere al massimo la copertura sui clienti giusti. Inoltre, acquistando i dati una volta sola Verteo potrà ridurre i costi e la complessità insita nel gestire gli acquisti e le integrazioni di più liste.

Grazie a Veeva OpenData, Vivian può aggiungere le e-mail tra gli ingredienti fondamentali del suo marketing mix. Tutte le interazioni multicanale vengono acquisite dal CRM di Veeva, e così il team di marketing di Verteo può avere il quadro completo del customer journey.

Per Sanjay, le attività di lancio richiedono un maggior coinvolgimento sui vari canali e aree geografiche, nonché più attenzione in termini di compliance. Avere accesso a dati aggiornati e verificati lo aiuta a ottimizzare i processi per semplificare il reporting di spesa aggregata.

In breve, Veeva OpenData offre i migliori dati in termini di clienti e indirizzi e-mail, con servizi oltre le aspettative, quando e dove serve. Scoprite come Veeva OpenData può sostenere la vostra organizzazione e trasformare le attività commerciali, dall'efficacia di vendita al coinvolgimento dei clienti e alla compliance.

Per contattare uno specialista di OpenData scrivete all'indirizzo eu_info@veeva.com.