

# Veeva CRM



Veeva CRM は、現場チームがカスタマーエクスペリエンスを最適化するのに選んだ、最新で唯一実績のあるライフサイエンス CRM ソリューションです。

先進的なマルチチャネル機能とリアルタイムのインサイトが、お客様の望む方法とチャネルでエンゲージメント強化を支援します。Veeva CRM は業界最大のユーザーネットワークから情報を得て、最新かつ進化を続ける CRM ソリューションです。変化する市場環境に素早く対応し、事業の成長を促進するお手伝いをします。

Veeva CRM は、製品開発中の新興企業から世界最大規模のライフサイエンス企業まで、あらゆる規模の企業のお役に立てることが実証されています。

## カスタマーサクセス（事例）：Veeva CRM でエンゲージメントを改善

### 77%

カスタマーインタラクションの向上

#### より効果的

4人のうち3人以上のMRが、Veeva CRMのおかげでカスタマーインタラクションが向上したと述べています<sup>1</sup>。

### 78%

生産性の向上

#### より良い生産性

5人のうちほぼ4人のMRが、Veeva CRMのおかげで生産性が向上したと述べています<sup>2</sup>。

### 66%

カスタマーインサイトの向上

#### スマートエンゲージメント

3人のうちほぼ2人のMRが、Veeva CRMにより顧客理解が深まったと述べています<sup>3</sup>。

<sup>1</sup> 同意しないのは1%のみ。以前のシステムとの比較。

<sup>2</sup> 同意しないのは2%のみ。以前のシステムとの比較。

<sup>3</sup> 同意しないのは3%のみ。以前のシステムとの比較。

## メリット

- **お客様を中心に：**チーム横断での計画、実行、コラボレーションを改善し、パーソナライズされたカスタマーエクスペリエンスを提供します。
- **適切な行動で大きな効果を：**適切なお客様（ターゲット）と適切なチャネルで接することにより、現場チームの効果を高めます。
- **アクションナブルなインサイトによるエンゲージメントの最適化：**アクションナブル且つデータドリブンなインサイトを現場で直接提供することで、お客様とのインタラクションを加速します。

## Veeva CRM の機能



### 調和のとれたマルチチャネル・エンゲージメント

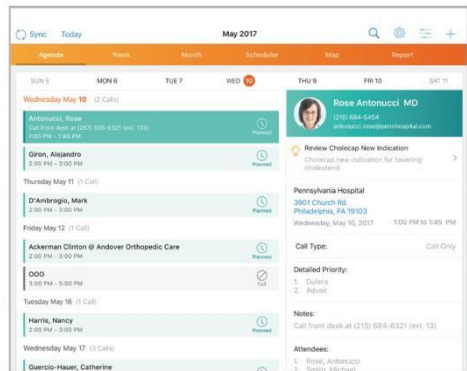
Veeva CRM は、ライフサイエンス企業に実証されたチャネル横断でのリソース計画と調整を行うためのソリューションです。Veeva CRM Approved Email と Veeva CRM Engage ファミリーは、リーチの困難な医療従事者と対面式の会話を超えてインタラクションを実現するのに役立ちます。コマースチームは、あらゆるインタラクションを完全に見える化することで、シームレスなカスタマーエクスペリエンスを実現します。

### 現場でダイレクトに提供されるインサイト

Veeva CRM MyInsights は革新的なデータビジュアライゼーション機能を提供し、チームが必要とする場所で、必要とする時に、適切な情報を提供します。既存のダッシュボードのライブラリを活用したり、Veeva の幅広いパートナーネットワークを使用してビューを作成したり、各ロールやアクティビティの自分専用のカスタムインサイトを簡単に作成できます。

### さまざまなデバイスで、どこでも

Sunrise UI は次世代のユーザーインターフェイスで、適切な情報を素早く提供して現場チームの生産性を向上させます。その柔軟性に富んだ設計は電話、タブレット、ラップトップなど、さまざまなデバイスで最高のエクスペリエンスを提供します。現場チームは、場所やデバイスの種類を気にすることなく、その機能をじゅうぶんに使いこなすことができます。

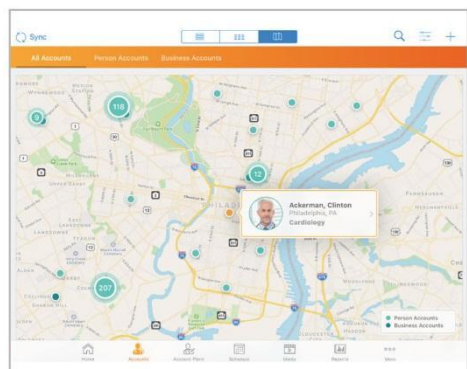


### データドリブンのレコメンデーション

Veeva CRM Suggestions はデータサイエンスを活用してターゲットを絞ったレコメンデーションを提供する MR 用のダッシュボードで、チームが個々のお客様とのインタラクションに最適なアクションと適切なチャネルを決定するのに役立ちます。ご希望のデータサイエンスベンダーと提携するか、ユーザー企業さま独自のソリューションを使用します。

### チームベースでのセリング

Veeva CRM のキーアカウントマネジメント (KAM: key account management) 機能により、チームは単一の共同フレームワーク内で、アカウントにフォーカスした計画に従って戦略アカウントを効果的に管理できます。スペシャリティケア、プライマリケア、フィールドメディカル、マネージドマーケット、キーとなるアカウントマネージャーなどを対象に、アカウント計画を作成し、計画された活動を実行し、目標への進捗状況を測定します。



### クローズドループ・マーケティング

Veeva CLM は、コンプライアンスが強化された、目的とするセールスコール用の使いやすいクローズドループ・マーケティングです。Veeva CRM に組み込まれており、担当者のワークフローの一部としてデジタルコンテンツのアクセスや共有を容易にします。

### コンシューマーヘルスおよびアニマルヘルス

Veeva CRM は、コンシューマーヘルスおよびアニマルヘルスを担当する現場チームをサポートします。ルートプランニング、在庫モニタリング用のプラノグラム、CLM と統合されたオーダー管理などの組み込み機能は、シームレスなユーザーエクスペリエンスを提供します。統合された契約管理と価格設定エンジンが注文の効率化を支援する一方で、種や製品固有のディテリングにより複雑なデータを簡単に視覚化し管理して、販売生産性を向上させます。

### 組み込まれたコンプライアンス

Veeva CRM は、コンプライアンスを遵守するために法規制に照らして事前に検証されています。Veeva CRM Events Management とのシームレスな統合により、すべてのタイプのイベントでコンプライアンスを確保することが可能になります。

### Veeva Commercial Cloud の一部として

Veeva CRM は、インテリジェントなカスタマーエンゲージメントを実現する上でライフサイエンス業界では最も信頼のある基盤『Veeva Commercial Cloud』の重要なコンポーネントです。Commercial Cloud では「CRM」、「顧客リファレンスデータ」、「テリトリー・アラインメント」、「イベント」、「マスターデータ管理」、「コマースコンテンツ」が同一の環境で統合されます。Veeva Commercial Cloud は、ライフサイエンス企業がより素早く効率的に、そしてスマートに顧客とエンゲージメントする事を助けます。

