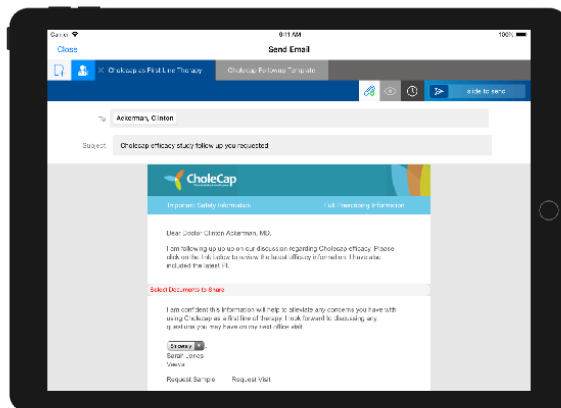


Veeva CRM

Approved Email

영업 담당자의 생산성 향상 규제 위반 위험 감소



생명과학 기업들은 고객 경험을 차별화하기 위해 의료 전문가에게 필요한 관련 정보를 적합한 시기와 방법으로 제공해야 한다는 부담을 가지고 있습니다. 하지만 규제 위반 위험으로 인해 영업 담당자들은 가장 근본적이고 효과적인 채널 중 하나인 이메일 커뮤니케이션 사용에 많은 제한이 있었습니다.

Veeva Approved Email은 영업 담당자들이 규제를 준수하는 콘텐츠를 고객에게 직접 이메일로 전송하여 생산성을 높이고 더 나은 고객 경험을 제공할 수 있도록 합니다. 의료 전문가들에 대한 접근성이 점점 제한되기에 Approved Email은 이러한 환경에서 보완 역할을 할 수 있습니다. 영업 담당자들은 방문하기 어렵거나 불가능한 고객에게도 쉽게 연락할 수 있습니다. 이메일 오픈 및 클릭률을 포함한 발송한 이메일 관련 인사이트를 통해 커머셜팀은 고객별 고유 니즈에 맞춘 커뮤니케이션이 가능합니다.

Veeva CRM Mobile에서 탭 한번으로 접속할 수 있으며 Approved Email은 개인화 된 맞춤형 멀티채널 커뮤니케이션이 원활하게 수행되도록 지원하고 이에 대한 결과치를 제공합니다. 고객들에 따르면 규제 위반 위험부담 없이 이메일 오픈률은 최대 40%에 이릅니다. 생명과학 업계의 현장 영업 담당자들은 Approved Email을 사용하여 대면 미팅으로도 이어지게 할 수 있으며, 고객이 원하는 의미 있는 콘텐츠를 제공할 수 있습니다. 또한 이메일, 디지털 채널, 전화, 학술 행사 그리고 대면 방문과 같은 여러 채널에 걸친 모든 고객 정보를 통합하는 Veeva CRM에서 제공되는 고객 정보를 통해 생명과학 기업들은 보다 견고히 계획되고 개선된 고객 경험을 제공할 수 있습니다.

“Approved Email은 영업 담당자가 멀티채널 인게이지먼트 관리를 위해 아주 손쉽게 사용할 수 있습니다. 기존에 사용하고 있었던 솔루션 보다 훨씬 더 높은 사용률을 확인했습니다.”

영업부 총 책임자

원활한 사용자 경험

Approved Email은 영업 담당자들이 사용하는 Veeva CRM에 내장되어 있습니다. 현장에서 사용자가 이메일을 CLM 프레젠테이션이나 방문 보고서 및 고객 계획 프로세스 작업하는 와중에서도 쉽게 보낼 수 있습니다. Veeva CRM Events Management과 함께 사용하면, 영업 담당자들은 Approved Email을 이용해 초대하고자 하는 참석자, 초대 이메일, 행사 초대장을 손쉽게 선택하고, 참석 여부를 확인할 수 있습니다.

멀티채널 콘텐츠 보관소

Veeva Vault를 통해 멀티채널 콘텐츠 관리가 가능한 Approved Email은 이메일 템플릿이나 표준 메시지, 기타 공유된 문서와 같은 재사용이 가능하고 규제를 준수하는 승인된 자료를 단일 저장소에 저장되며 관리됩니다. 이를 통해 승인된 콘텐츠만을 HCP에게 보낼 수 있도록 지원합니다. CLM, 이메일, 그리고 웹을 포함한 모든 채널에 걸친 일관된 커뮤니케이션을 통해 더 나은 고객 경험을 제공하고, 견고하게 브랜드 메시지를 전달할 수 있습니다.

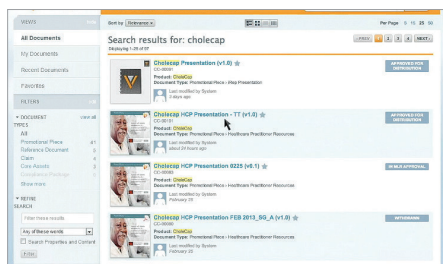


Figure 1: Multichannel content repository

순위 콘텐츠 업데이트, 사용 중단 및 만료

Approved Email을 통해 본사에서는 클릭 한번으로 업데이트된 콘텐츠를 현장으로 전달하거나 콘텐츠 사용 중지 가능하여 HCP에게 항상 최신의 콘텐츠를 제공할 수 있습니다. 또한 콘텐츠의 만료 날짜를 설정하여 효과적으로 관리할 수 있습니다.

유연한 수정 및 구성

Approved Email의 관리자는 복잡한 코드를 작성할 필요 없이 손쉽게 시스템을 구성하여 주요 기능을 관리할 수 있습니다. 관리자는 ‘텍스트 입력(free text)’ 기능을 키고 끌 수 있으며, 문서 파일 혹은 해당 문서를 외부 웹 사이트에서 보여지도록 설정할 수 있습니다. 또한, 이메일에 포함된 문서의 다운로드 권한을 HCP에게 부여하고 손쉽게 관리할 수 있습니다.

글로벌 솔루션

Approved Email은 20개 이상의 언어로 현지화가 가능하며, 전세계 지역별 규제를 준수하도록 설계되었습니다. 현장 영업 담당자들은 속한 지역에 상관없이 단일 글로벌 솔루션을 활용할 수 있습니다.

주요 이메일 성과 지표 모니터링

이메일 전송률 및 오픈률 그리고 클릭수와 같은 고객과의 상호작용을 통한 모든 Approved Email 관련 내역은 Veeva CRM에 자동으로 저장됩니다. 이러한 정보들은 다른 채널을 통한 고객 데이터와 통합되어 정확하고 종합적인 고객 정보를 제공합니다. 개별 고객별 선호 데이터까지 추적 가능하여 가장 효과적인 홍보자료가 무엇인지 확인할 수 있습니다. 콘텐츠 및 메시지의 효율성을 추적할 수 있어 고객 요구사항과 비즈니스 변화에 신속하게 대응할 수 있습니다.

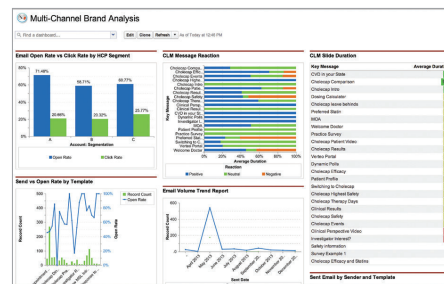


Figure 2: Actionable insights

엔터프라이즈급 이메일 엔진

기업용 이메일 도메인의 보안 관리부터 이메일 전송을 위한 모범 사례 운영 기능까지 모두 내제되어 제공됩니다. 단일 시스템을 통해 다채로운 분석을 위한 이메일 성과 측정과 상세한 결과 추적이 가능합니다.

지속적인 혁신 지원

모든 Veeva 솔루션처럼 Approved Email은 멀티 테넌트 클라우드 기반의 애플리케이션입니다. 특정 하드웨어 혹은 소프트웨어 설치 없이 사용 가능하며, 지속적인 소프트웨어 업그레이드를 통해 혁신을 지원합니다.