

História de Sucesso Veeva: Stendhal Pharma México

Stendhal México substituiu seu antigo sistema de registro de visitas médicas por Veeva CRM para apoiar e impulsionar seu expressivo crescimento na América Latina.

■■ *Somos um laboratório inovador e a necessidade de contar com uma ferramenta que nos acompanhará a seguir inovando aumentou exponencialmente no último ano, principalmente para nossa franquia de primary care que conta com uma força de vendas maior ao nosso core business de alta especialidade. A plataforma anterior era muito limitada nesse cenário. ■■*

— **Patrícia Rivas Sayans**, Commercial Development Director, Stendhal Pharma

Desafios Orientados à Melhor Tomada de Decisão

Antes de adotar Veeva CRM, a equipe enfrentava alguns problemas com a ferramenta anterior, principalmente em relação a relatórios de amostras entregues e visitas realizadas. Por não ser desenvolvida especificamente à indústria farmacêutica, a ferramenta não gerava insights de valor para as equipes de campo e outras áreas comerciais, além de exigir muito tempo no cruzamento de dados.

■■ *A ferramenta anterior não estava preparada para visitas a médicos e o registro de tais visitas. Qualquer atividade tinha que ser programada, alterando o sistema e gerando um custo muito alto. Então, buscamos uma solução adaptada às necessidades da indústria. ■■*

— **Alberto Matinez Rios**, Corporate IT Director, Stendhal Pharma

E, para isso realmente funcionar, os líderes tiveram que considerar duas frentes: os administradores internos e as equipes de campo. A nova ferramenta tinha que cumprir a facilidade e eficiência de uso para ambos, em necessidades e realidades diferentes. Por isso, se iniciou um sólido processo de avaliação, por meio de uma matriz comparativa que quantificou e documentou características e benefícios das 4 ferramentas concorrentes, incluindo Veeva CRM.

Escolha Unânime Endossada por Outros Laboratórios

O interesse inicial da Stendhal por Veeva se deu pela solução de gestão de materiais promocionais Veeva Vault PromoMats. Na época, a empresa ainda não pensava em substituir sua plataforma de CRM. Posteriormente, com o significativo crescimento na região, a troca da ferramenta passou a ser uma grande necessidade, já que se exigia incrementar a rastreabilidade. O compliance e a mensuração de resultados se converteram em prioridade.

Desde o começo do processo de seleção de um novo CRM, o sistema da Veeva demonstrou maior facilidade para a administração interna, com vários caminhos de acesso a funcionalidades, provando ser uma solução bastante padronizada que permite a otimização dos processos, além de ser muito amigável para a força de vendas.

/// As características da Veeva em cada ponto da avaliação foram superiores às demais ferramentas. Além disso, a referência de que laboratórios transnacionais de alta especialidade já trabalharam com Veeva foi um ponto importante a considerar. ///

— **Patrícia Rivas Sayans**, Commercial Development Director, Stendhal Pharma

CLM Ganha Destaque no Processo de Decisão

Outra razão importante na decisão a favor de Veeva foi o módulo de CLM integrado para apresentação de conteúdo em visitas presenciais. Isso se mostrou mais forte que as outras ferramentas avaliadas e foi um elemento diferencial já que permite enviar apresentações ao médico e nos dá informação valiosa de seu comportamento que se converte em métricas do nosso desempenho. Tudo isso vai permitir à Stendhal executar seus planos de negócio e entregar suas mensagens de forma consistente e, sobretudo, ajudará a obter um melhor feedback dos médicos sobre os materiais.

Implementação e Treinamento Bem Executados: Cliente Autossuficiente

Veeva CRM se destacou no processo de implementação e treinamento, recebendo feedback positivo da força de vendas, reforçando a decisão.

/// Veeva tem uma metodologia clara de implementação: oferece um mapa de cada um dos objetos que podem ser personalizados pelo cliente. Além disso, faz recomendações de boas práticas realizadas em outros laboratórios. ///

— **Natalia González Rojas**, Business Support Regional Manager, Stendhal Pharma

A escolha por Veeva CRM também ajudou a Stendhal a fazer importantes diagnósticos e a criar funções internas que ainda não existiam, que se tornaram fundamentais na independência e produtividade da operação comercial.

/// Quando implementamos Veeva CRM, identificamos uma posição que precisava ganhar relevância: o administrador do CRM. Hoje, esse profissional administra toda a ferramenta e, quando o representante precisa de suporte, é por meio do Administrador de CRM que centralizamos os chamados, com o apoio da área de TI. ///

— **Patrícia Rivas Sayans**, Commercial Development Director, Stendhal Pharma

Resultados Imediatos em Apenas 3 Meses desde o Lançamento

- > 50% do tempo do Administrador do CRM se utiliza diretamente em atividades do negócio e não com chamados relacionados ao uso da ferramenta.
- > Um aumento notável na quantidade e relevância de indicadores e dados.
- > Mensuração sólida de KPIs.
- > Implementação de estratégias de melhoria que se executam rapidamente.
- > Uma melhora perceptível na qualidade da tomada de decisões baseada em dados.

/// Escolhemos Veeva CRM por reunir funcionalidade superior, CLM mais atrativo, processo de implementação fácil com passos claramente definidos e uma interface amigável para o campo. ///

— **Alberto Matinez Rios**, Corporate IT Director, Stendhal Pharma

Sobre Stendhal

É uma empresa farmacêutica focada na oferta de medicamentos inovadores, socialmente comprometida e vinculada a boas práticas. Com operação em 14 países da América Latina e Caribe, o principal interesse da companhia é assegurar que mais e mais pacientes tenham acesso aos melhores medicamentos. Atualmente está posicionada como líder em serviços diretos de saúde a pacientes com doenças crônico-degenerativas, na comercialização de medicamentos altamente especializados e também como especialistas em distribuição e logística farmacêuticas.

Sobre Veeva Systems

Líder em software na nuvem para a indústria global de Ciências da Saúde. Comprometida com a inovação, a excelência do produto e o sucesso do cliente, a Veeva tem mais de 600 clientes, das maiores empresas farmacêuticas do mundo às promissoras empresas de biotecnologia. Veeva está sediada na área da Baía de São Francisco, com escritórios na Europa, Ásia e América Latina.