



## Veeva CRM助力梯瓦制药打造全球统一商业战略

当企业在全球各地的分部使用数十种系统，且无法形成信息互通的情况下，如何建立起集权式商业战略？和很多跨国生命科学企业一样，梯瓦制药(Teva)希望在全球范围内统一营销方案。此外，梯瓦经过数年收购，纳入了许多新的团队与公司，这些分支运行着各自独立的系统，使得梯瓦制药在管理上面临难题。解决问题的关键是找到一款易学易用，同时能够便捷分享最佳实践的**全球客户关系管理系统**。最重要的是，该系统必须提供涵盖所有互动渠道的全面客户信息视图，促进与客户之间的沟通。下文介绍了梯瓦制药是如何在全球范围内建立起以客户为中心的统一商业模式。

### 客户

梯瓦制药工业有限公司(Teva Pharmaceutical Industries Ltd) 成立于1901年，总部位于以色列。长期以来，公司为全球提供重要的药物产品。该公司是业界公认的非专利药制造领军企业，近十年来已实施多起收购，其品牌专利药品产品线得到迅速扩充。梯瓦制药是全球排名前10的制药公司，在60多个国家和地区开展业务。

### 梯瓦制药概览

- 成立于1901年
- 名列全球制药企业十强
- 产品数量超过1000余种
- 总部:以色列
- 全球员工总计45000人
- 业务覆盖60多个国家和地区

### 挑战

梯瓦制药工业有限公司(Teva Pharmaceutical Industries Ltd) 成立于1901年，总部位于以色列。长期以来，公司为全球提供重要的药物产品。该公司是业界公认的非专利药制造领军企业，近十年来已实施多起收购，其品牌专利药品产品线得到迅速扩充。梯瓦制药是全球排名前10的制药公司，在60多个国家和地区开展业务。

然而，收购后的子公司运行着各自独立的客户关系管理(CRM)系统，仅欧洲地区就有35种以上，这阻碍了公司内部的业务沟通和信息共享。因此，梯瓦制药全球各分部亟需统一的CRM系统，既能满足各市场自身的需求，又能支持非专利药和专利药团队在整个企业范围内的协作。

# “Veeva CRM简单易用 提升了实地销售的产出”

- Christian Griffin, 梯瓦制药(英国)

## 解决方案

先进的云架构是必备基础，因此梯瓦制药对领先的云CRM提供商开展了大量考察工作。最终，该公司认定Veeva商务云的组成部分，即多渠道Veeva CRM，是最佳解决方案。为借助Veeva CRM实现标准化，梯瓦制药以客户为中心，启动了一项全球计划，以重新定义商业战略。

Veeva CRM可在云端轻松访问，可与关键应用完美协作。该产品为梯瓦制药提供了全面的客户信息视图，使其能够协调不同渠道间的互动。此外，Veeva CRM还能管理大客户，并帮助与利益相关者建立关系。同时实践证明，Veeva CRM特有的、全面协调的订单管理功能，为该公司非专利药业务客户管理方案中的交易式销售提供了关键支持。

## 应用

梯瓦制药最初将Veeva CRM部署在美国和加拿大，随后扩展到了其他市场。梯瓦在全球范围内采用Veeva CRM，缘于该系统以下各项优点：

- 提供全面的客户信息视图，促进了解客户的需求，提升与客户的互动
- 整合各地区的不同系统，形成统一云平台，提高效率
- 支持所有面向客户的团队多渠道协调运转
- 帮助不同地区和不同团队实现最佳实践的无缝分享

“Veeva CRM为我们提供了坚实的技术后盾，让我们获得客户的渠道偏好、内容需求等珍贵信息，为我们的长远成功提供保障。”梯瓦制药全球首席信息官Guy Hadari表示，“同时，Veeva CRM把高度分散的商业团队和区域联结起来，大大提高了效率。”

## 解决方案亮点

### 梯瓦(英国)改变与客户互动方式

梯瓦(英国)在37个欧洲市场中首次采用Veeva CRM实现以客户为中心的全球商业战略。和全球其他地区的分公司一样，梯瓦(英国)很难在其面向客户的团队之间有效协调客户互动工作。Veeva CRM通过整合一线销售、呼叫中心客服、营销、批发、药店销售和医药学术专员等所有面向客户的团队，提供全面的客户信息视图以及合适渠道，来应对这一挑战。Veeva提供的宝贵信息改变了团队与客户互动方式。

“Veeva CRM帮助我们实现了集中化的销售和营销战略以及关注客户的重要目标。”梯瓦(英国)商业成就主管Christian Griffin表示，“Veeva CRM为我们详细提供了客户偏好和以往互动情况，未来在同客户沟通时，无论通过销售电话、营销活动还是电子DA，我们都能为其提供更加个性化的体验。”

Griffin补充道，“Veeva CRM的多租户共享\*\*架构帮助梯瓦制药能够一次性地利用规模经济搭建全球系统，然后量身定制以符合不同国家的特殊要求。”

## 硕果累累

在Veeva CRM安装之前，Teva英国分公司对原有系统进行了一次评估，调查用户的系统使用体验。Veeva CRM完成上线之后，该公司再次进行用户调查，以确定系统更换带来的影响。绝大多数调查对象表示，与之前的系统相比，Veeva CRM带来了诸多方面的改善，具体包括：

- 面向客户的团队的产出和效率得到提升
- 通过开展高质量的客户互动，客户体验得以改善
- 商业团队间的合作及渠道协同能力得到拓展
- 在多元化的利益相关者格局中得以获取单一并完整的客户视图

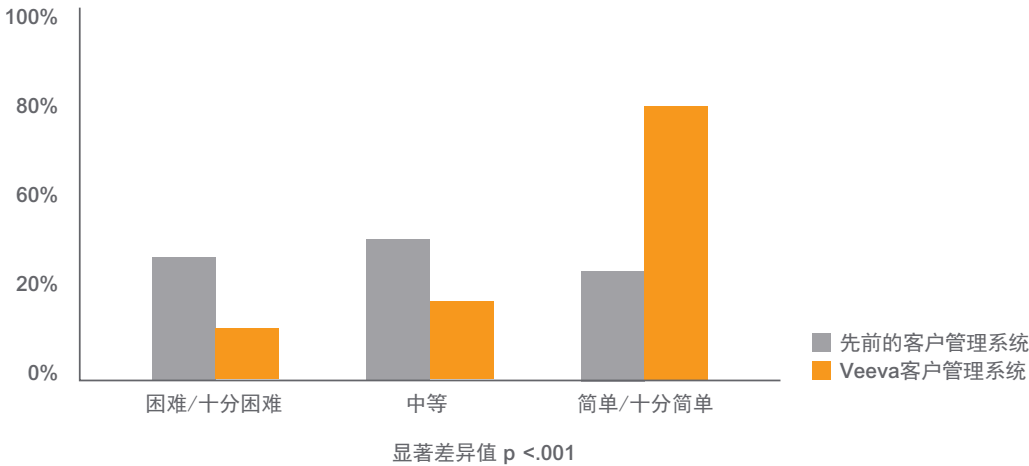
## 产出和效率得到提升

Teva在英国的调查对象表示，从拜访计划、客户交互到项目跟踪和报告，Veeva CRM改善了他们日常工作的方方面面。接近80%的调查对象表示Veeva CRM能帮助他们高效地完成工作，他们对此非常满意。而有超过原来数量三倍的人认为，相比以前使用的系统，Veeva CRM更容易管理拜访计划。另外，67%的调查对象表示使用Veeva CRM可以“容易”或“非常容易”地获取客户活动信息，只有33%的人表示Veeva CRM并没有带来更优质的体验。

综上，74%的调查对象认为Veeva CRM“容易”或“非常容易”操作，不到三分之一的调查对象认为Veeva CRM与他们之前使用的系统并无不同。

“Veeva CRM简单易用，提高了实地团队的产出，将近三分之二的调查对象表示，使用Veeva的系统比先前的系统更高效。”Griffin说。使用更简单、访问更快捷的CRM系统后，面向客户的团队能在每次完成通话任务后，且记忆鲜明时，立即起草报告。“这不仅让通话报告更加精确和完整，”Griffin继续说，“也能促进员工在工作与生活之间保持健康平衡。我已经注意到我们的团队下班后花在工作报告上的时间减少了许多。

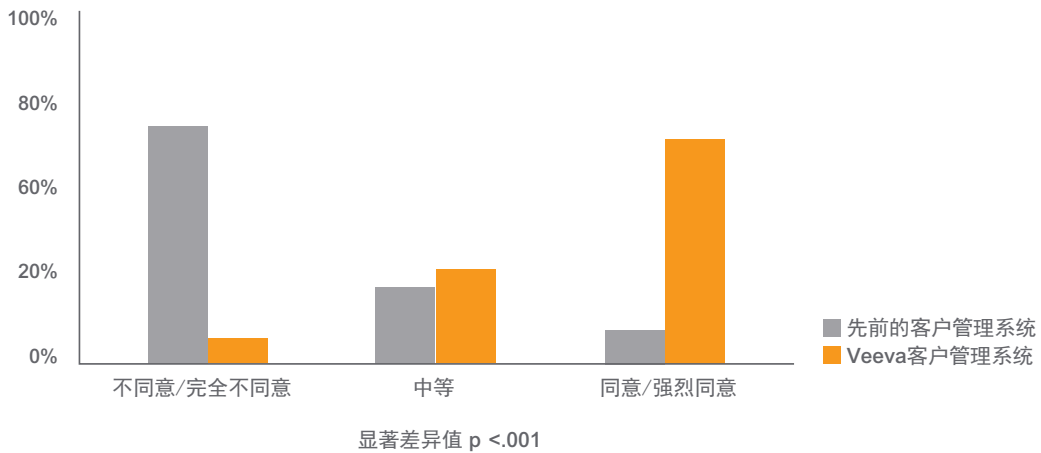
请您评价目前CRM系统的易用程度



## 客户体验得到提升

在Teva的英国分公司，95%的调查对象表示非常信赖Veeva CRM在协助他们管理客户关系方面的能力。在Teva使用之前的系统时，这个数字只有56%。此外，在未使用Veeva CRM前，只有10%的调查对象认为他们与客户的沟通是高效的。现在，这个数字达到了65%。完整的客户信息视图也提升了与客户沟通的效率。“通过Veeva CRM，我们能获取单一的客户信息视图，这意味着我们可以保持同步一致，通过跟进与客户之间的对话来推进与客户的关系。”Griffin说道。

你是否同意该CRM系统能帮助你有效地与客户沟通？



## 展望未来

Teva计划继续利用其它的Veeva商务云应用发展其跨渠道的客户沟通，在客户需要时通过他们偏好的渠道传递信息。实际上，Teva UK正在利用Veeva CRM Approved Email保持邮件交流的一致性，并采用Veeva CRM CoBrowse实现同客户在线共享丰富内容。Teva未来的商业目标是继续将主要的数字渠道纳入其市场营销组合中，在所有客户偏好渠道中扩大与客户的互动。

“Teva正在Veeva的助力下实施以客户为中心的整体性战略。我们现在可以获取并共享所有客户的信息，并为他们提供个性化体验，双方的互动质量不断提升。”Griffin评价道，“无论在英国还是其他市场，这些惠益都是显而易见的。这些客户为他们的患者提供优质服务的同时，我们也在不断深入了解这些客户的需求和希望。”

\*基于IMS数据

\*\* Veeva的多租户云应用采用单一、共享的基础架构以及集中维护的基础代码，无需购买、扩展或维护任何软件或硬件。因此，许多生命科学企业正自动从Veeva每年三次更新中获益。