

Veeva Medical CRM

加强与关键意见领袖的互动 建立长期关系 并可量化效果评估



在瞬息万变的医学行业中，企业必须制定新战略来识别关键意见领袖，并与其开展互动。Veeva Medical CRM让关键意见领袖的信息一目了然，也可以对他们进行管理，因而有助于开展更为科学的互动，建立更加深入、更值得信赖的关系。

Veeva Medical CRM专为医学事务设计，可提供关键意见领袖的完整资料，让一线医学团队能够在各种渠道中充分利用最相关的科学信息。精心定制的关键意见领袖档案为医学团队提供所需的洞察，包括关键活动和事件、渠道偏好、临床兴趣以及附属分支机构。由于商业团队使用Veeva CRM，医学团队可了解销售和营销的互动情况，从而进行全方位规划，无需使用通用应用程序。

重要商业价值

- **改善互动**——帮助医学部门在所有渠道内协调、执行并追踪与利益相关者的互动。
- **可执行的洞察**——深入了解科学需求和兴趣，建立更稳固的长期合作关系。
- **可量化的价值**——提供定量和定性的评估标准，帮助医学事务部制定及推动组织目标和战略。
- **与商业团队进行可控合作**——可与商业团队协同制定计划并整合资源，确保可控性及合规性。

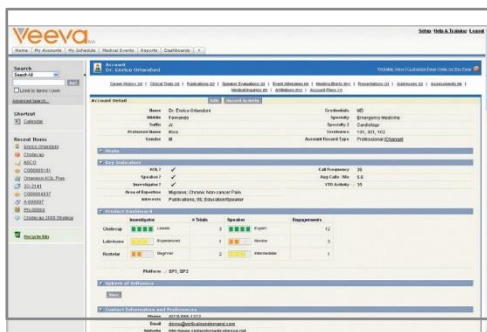
解决方案特色

多渠道互动

Veeva Medical CRM作为首款专注于医学事务的无缝集成多渠道客户关系管理解决方案，可帮助企业利用各种渠道，制定具有高度针对性和相关性的互动计划。该解决方案提供移动应用程序，内置支持面对面会谈的学术资源、Veeva CRM Approved Email（合规邮件解决方案）以及Veeva CRM Engage（网络互动平台）。所有渠道均由单一的合规内容数据库提供支持。Veeva Medical CRM与Salesforce.com的Service Cloud（云服务）无缝集成，提供呼叫中心支持，帮助企业创建自助式门户来处理客户需求。

专为医学团队打造，依托Veeva KOL Data

Veeva Medical CRM专为医学事务设计，内置医学术语，可自动搜索医学方面的关键利益相关者，收集他们的详细信息，自动开展互动。医学团队和商业团队对企业与意见领袖的互动情况一目了然，但每个团队均采用单独的应用程序，以满足各自独特的业务需求。Veeva Medical CRM内置的客户资料依托Veeva KOL Data的深度数据，提供各个专家的准确资料，涵盖临床兴趣、研究经历、各渠道活动和职务履历等关键信息。您可直接从CRM获取数据，CRM的数据每周更新一次，以确保所有数据符合严格的质量和准确度标准。



关键意见领袖深度档案

关键意见领袖网络地图

直观呈现互动交际网络，帮助您认识利益相关者之间的关系和附属分支机构，以及医学部门内的外部专家资源。识别隐藏的关键意见领袖，深入了解机构信息，跟踪新观点在利益相关者群体内的发展和变化。添加调查结果或第三方信息等自定义研究资料，让您从全新角度了解利益相关者。

呼叫中心直接通过电子邮件进行回应

呼叫中心直接通过定制化邮件，以合规的方式回应医学专业人士提交的或一线人员获取的医学咨询。Veeva CRM依托Salesforce1平台，利用Service Cloud（云服务）提供呼叫中心功能。Veeva Medical CRM与Veeva CRM Approved Email无缝集成，实现了合规的定制化邮件互动，有助于医学科学联络官通过医学专业人士自行选择的渠道，迅速对他们作出回应。由于Veeva Medical CRM依托Veeva Vault MedComms的科学内容进行医学内容管理，医学科学联络官还可发送最新获批资源的链接。

科学资源库

Veeva Medical CRM能够与Veeva Vault MedComms进行信息交互，实现医学内容管理，确保各个渠道中的出版物和实地医学材料等科学内容均产生于唯一可靠来源。学术资源库既可在线使用，亦可脱机使用。即席内容演示等功能让医学科学联络官能够在几分钟内找到合适的内容，从而充分利用与意见领袖的互动时间。您只需一个系统，即可对医学咨询、内容演示和医学信息等内容进行创建、多渠道发布和过期处理，从而保证合规性，提高数据和信息的一致性。

移动CRM

一线医学人员需要能随时随地灵活访问系统。Veeva Medical CRM系统解决方案专门为iPad平台打造，提供原生用户界面和触控手势，支持该设备独特的形状系数、导航设计和功能。确保发挥最佳性能，快速上手。支持在线和脱机访问，支持自动同步，可有效提高工作效率。

可执行的洞察

CRM可轻松实现处方和销售数据与客户互动信息的整合，提供每一位意见领袖的全面资料，帮助团队做出更为明智的决定，提高一线联络工作的成效。Veeva Medical CRM提供便捷易用的即席报告功能，可供一线医药代表和医学事务部门进行在线和离线报告。Veeva Medical CRM还可采集与客户的多渠道互动信息并进行分析。有助于医学和市场团队规划与利益相关者的互动活动，并不断提升利益相关者的体验。



可执行的洞察

基于用户角色的功能设计

从医学事务团队到一线医学人员，Veeva Medical CRM的强大功能可满足所有用户的独特需求。由于所有面向客户的团队都使用同一个CRM系统，跨团队之间的协调最终成为可能。对于后台职能部门来说，Veeva Medical CRM除了支持详细的关键意见领袖管理规划和信息收集，还支持客户计划创建和追踪。