



Antares Pharma treibt intelligente Kundeninteraktion mit KI voran

Veeva Commercial Cloud führt Multichannel-Engagement, Kundendaten und künstliche Intelligenz zusammen, um die Geschäftsstrategie zu verbessern

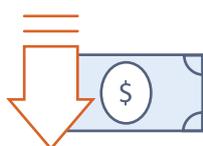
Antares Pharma ist ein Spezialpharmaunternehmen, das Autoinjektionsprodukte zur Verabreichung schmerzfreier Behandlungen herstellt. Antares entwirft und baut auch Autoinjektoren für viele pharmazeutische Partner. Da das Geschäft und damit die Komplexität des Datenmanagements zunahm, musste Antares das Datenmanagement und die kommerziellen Aktivitäten vereinheitlichen, um die Effizienz zu steigern und dem Verkaufsteam genaue Informationen zu liefern.

Als Alternative für verteilte Insellösungen entschied sich Antares für die Veeva Commercial Cloud, da sie im gesamten kommerziellen Betrieb eine intelligente Kundeninteraktion, größere Agilität und Effizienz ermöglicht. Mit Veeva erhielt Antares eine integrierte Lösung, die Vertriebsmitarbeitern Daten und intelligente Einblicke für eine bessere Einbindung von Gesundheitsdienstleistern bietet.

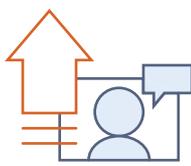
ANTARES PHARMA – AUF EINEN BLICK

- Hauptsitz: Ewing, New Jersey, USA
- Über 200 Mitarbeiter
- Fokus: Fortschrittliche Medikamentenverabreichung über Autoinjektor
- Verwendete Veeva-Lösungen
 - Veeva CRM
 - Veeva Nitro
 - Veeva Align
 - Veeva OpenData
 - Veeva Network
 - Veeva Andi
 - Veeva CRM Engage Meeting
 - Veeva CRM Approved Email

Erfolgshöhepunkte



75%ige Reduzierung der Ausgaben für kundenspezifische Data Warehouses



22% mehr Nachfassaktionen aufgrund von Veeva Andi- und Veeva CRM-Vorschlägen



Verkürzung der Datenladezeiten von 6 Stunden auf 45 Minuten mit Veeva Nitro



75% schnellere Gebietsabstimmung mit Veeva Align

Die Herausforderung: Verwaltung verteilter Datenquellen

Zuvor kaufte Antares Kundenreferenzdaten von mehreren Anbietern und unterhielt ein kundenspezifisches Data Warehouse – was kompliziert und arbeitsintensiv war. Aktualisierungen wurden von einem Anbieter verwaltet, was die Fähigkeit von Antares einschränkte, Attributänderungen vorzunehmen, die je nach Komplexität bis zu \$1.200 bis \$10.000 pro Änderung kosten. Vertriebsmitarbeiter mussten auf mehrere Portale für Kontoinformationen zugreifen, die oft unvollständig und veraltet waren. Mit einem zweiköpfigen Team im Vertriebsbereich benötigte Antares eine integrierte Lösung zur Verbesserung der Vertriebsabläufe.

Sal Paolozza, Leitender Direktor für Vertriebsoperationen bei Antares, versuchte, die Infrastruktur des Vertriebsbetriebs von Antares neu zu gestalten. Damit wurden zwei Ziele verfolgt: „Die Cloud hatte für uns Priorität. Wir wollten eine integrierte CRM-Lösung, ein Stammdatenverwaltungssystem und ein Data Warehouse“, erklärt Paolozza. „Wir brauchten zentralisierte Daten und die Möglichkeit, unserem Vertriebsteam saubere Daten zur Verfügung zu stellen.“

Die Lösung: Veeva Commercial Cloud

Nach der Evaluierung mehrerer kommerzieller Lösungsanbieter wählte Antares Veeva als strategischen Partner für kommerzielle Technologien. Die Veeva Commercial Cloud kombiniert Kundeninteraktion, Kundendaten, ein kommerzielles Data Warehouse der neuesten Generation und künstliche Intelligenz (KI) zu einer kompletten kommerziellen Cloud-Lösung, die speziell für die Biowissenschaften entwickelt wurde.

Mit einem integrierten Ansatz für den kommerziellen Betrieb stellt Antares den Vertriebsmitarbeitern jetzt reichhaltige, vollständige Daten zur Verfügung, um Vertreter des Gesundheitswesens mit persönlichem Engagement anzusprechen. Paolozza stellt fest: „Für eine kleine Organisation ist die Fähigkeit, die von den Mitarbeitern bereitgestellten Informationen zu verbreiten, der Schlüssel – zum Beispiel, um den richtigen Arzt und die richtige Patientenpopulation zu identifizieren. Je besser die Informationen, desto erfolgreicher sind unsere Außendienstmitarbeiter.“

Das Ergebnis: Intelligente Kundeninteraktion

Nach dem Erfolg mit dem Multichannel Veeva CRM implementierte Antares Veeva Nitro, ein kommerzielles Data Warehouse der neuesten Generation; Veeva Andi, eine fortschrittliche KI-Anwendung, die maßgeschneiderte Erkenntnisse und Vorschläge direkt in das Veeva CRM einbettet; Veeva Align für das strategische Gebietsmanagement; Veeva Network Customer Master für die Stammdatenverwaltung (MDM) und Veeva OpenData für genaue, aktuelle Kundendaten.

Alle Datenquellen sind in Veeva Nitro vereinheitlicht und vollständig in Veeva CRM integriert, wodurch Antares aus einer einzigen Informationsquelle gespeist wird. Änderungen, die in einem Bereich vorgenommen wurden, stehen für unmittelbare Einblicke und Analysen im gesamten Veeva-Umfeld zur Verfügung. Beispielsweise kann das Hinzufügen eines Feldes in Veeva Nitro schnell in Veeva CRM eingesehen werden und steht dann für Berichte zur Verfügung.

Leistungsstarke Analysen und KI liefern intelligente Einblicke, die Verkaufsstrategien wie z. B. Next-Best-Aktionen, Engagementkanäle, kommerzielle Inhalte und Gebietsausrichtungen vorantreiben. Durch den Wegfall der Erstellung und Wartung eines benutzerdefinierten Data Warehouse, MDM und deren Erweiterungen sowie durch die Eliminierung zusätzlicher Vertriebsmitarbeiter schätzt Antares eine Reduzierung der Kosten für Infrastruktur-Support und Anpassung mit Veeva Commercial Cloud um 75%.

Die Verwaltung einer Komplettlösung ermöglicht es Paolozza, sich auf strategisch wichtigere Aktivitäten zu konzentrieren, wie z.B. den Ausbau des Außendienstes und die Erweiterung der Marktreichweite. „Mit einem einzigen Anbieter wie Veeva, bei dem alles zusammenarbeitet, können wir agiler und strategischer sein und die Verkaufsergebnisse steigern“, sagte Paolozza.

■ ■ Während einer Produkteinführung konnten wir unsere Feldstrategie mehrmals anpassen. Dank der Flexibilität der Veeva Commercial Cloud konnten wir neue Geschäftsanforderungen schnell anpassen, so dass der Vertrieb vom ersten Tag an erfolgreich war. Ich bin sehr beeindruckt davon, wie schnell wir Änderungen vornehmen können, die sich auf den Umsatz auswirken – das ist entscheidend für unsere Organisation. ■ ■

– **Sal Paolozza**, Leitender Direktor für Vertriebsoperationen, Antares Pharma

Antares mit Veeva Commercial Cloud erfolgreich

- Mit Veeva CRM steigerte Antares die Produktivität und Effizienz der Vertriebsmitarbeiter, da umsetzbare Erkenntnisse geliefert wurden, wie z.B. die Identifizierung von Zielpatientengruppen und des Zeitpunkts weiterführender Maßnahmen in Bezug auf Kunden. Das System ließ sich leicht skalieren, als sich die Anzahl der Außendienstmitarbeiter von 30 auf 90 verdreifachte.
- Die Schulung von Vertriebsmitarbeitern auf weniger Lösungen, Benutzerfreundlichkeit und die Vertrautheit mit Veeva verkürzten die Veeva-CRM-Schulungszeit um zwei Tage pro Vertriebsmitarbeiter, wodurch Antares Tausende von Dollar für Anwendungsschulungen einspartete.
- Veeva Nitro vereinheitlicht die Datenquellen von Antares und synchronisiert sie automatisch mit Veeva CRM, wodurch unzählige Stunden bei der Data-Warehouse-Wartung eingespart werden. Veeva Nitro verkürzte die Datenladezeit von 6 Stunden auf 45 Minuten und die benutzerdefinierte Berichtszeit von 1 Woche auf 2 Stunden.
- Veeva Andi, eine eingebettete KI, die mit Veeva CRM zusammenarbeitet, treibt die intelligente Zusammenarbeit mit Vertretern des Gesundheitswesens voran und stellt im täglichen Arbeitsablauf der Vertriebsmitarbeiter Kundeneinblicke in Echtzeit und proaktive Vorschläge bereit. Vertriebsmitarbeiter verstehen die Präferenzen der Kunden und identifizieren die nächstbesten Aktionen, Kanäle und Inhalte für produktivere Sitzungen.
- Veeva OpenData stellt Vertriebsmitarbeitern die zuverlässigsten und aktuellsten Referenzdaten zur Verfügung, um Gesundheitsfachkräfte einzubinden. Die in Veeva CRM integrierten detaillierten Kundenprofile – einschließlich aller Sonderfälle und Fachgebiete – ermöglichen den Aufbau produktiver Beziehungen. Paolozza erklärt: „Unsere Vertriebsmitarbeiter lieben Veeva OpenData, weil sie damit über erweiterte, aktuelle Arztkontakte und Lizenzinformationen verfügen, was ihre Arbeit zu 100% erleichtert.“
- Veeva Network, eine speziell für die Biowissenschaften entwickelte MDM-Anwendung, konsolidiert alle Kundeninformationen und ermöglicht es Antares, Kundenprofile schneller zu erstellen, die Produktivität zu steigern und das Engagement zu erhöhen.
- Antares richtet die Gebiete auf der Grundlage des HCP-Potenzials und der Geographie strategisch an Veeva Align aus. Ausrichtungsänderungen werden um 75 % schneller ausgeführt als mit dem Vorgängersystem. Vertriebsmitarbeiter können auch innerhalb von Veeva CRM Feedback geben, wodurch manuelle Prozesse wegfallen.
- Die Implementierung der Veeva Commercial Cloud-Lösungen dauerte weniger als sechs Wochen und die Verfeinerung und Einführung im gesamten Unternehmen weniger als drei Monate – deutlich weniger als die sechs bis zwölf Monate, die für kundenspezifische Systeme von Drittanbietern erforderlich sind.

- Antares fügte Veeva CRM Engage Meeting und Veeva CRM Approved Email hinzu, um mehr digitale Kanäle zu nutzen, mit denen Vertreter des Gesundheitswesens erreicht und eingebunden werden können. Mit Veeva CRM Approved Email haben die virtuellen Außendienstmitarbeiter von Antares die Zahl der täglichen Kontakte mit den entsprechenden Gesundheitsfachkräften erhöht. Veeva Engage Meeting ermöglicht es, sich online mit schwer erreichbaren Vertretern des Gesundheitswesens zu Live-Gesprächen zu treffen.

/// Veeva Commercial Cloud ist eine zentrale Anlaufstelle. Alles ist an einem Ort und vernetzt. Wenn ich in einem Antrag eine Änderung vornehme, wird sie sofort für die übrigen Anträge übernommen. Der Bereich verfügt über reichhaltigere, vollständigere Informationen und häufigere Aktualisierungen und Auffrischungen. ///

– **Sal Paolozza**, Leitender Direktor für Vertriebsoperationen, Antares Pharma