



El nuevo Service Center de Veeva Vault CRM Suite unifica ventas y atención al cliente

Vault CRM Service Center ya está disponible para venta remota, representantes de ventas híbridos y contact centers de la industria farmacéutica

Vault CRM Suite unifica ventas, marketing, medical affairs y atención remota para incrementar la centricidad en el HCP

BARCELONA, España — 30 de septiembre de 2024 — **Veeva Systems** (NYSE: VEEV) presenta **Veeva Vault CRM Service Center** para venta remota, representantes de ventas híbridos y *contact centers*. Vault CRM Service Center, que permite el *engagement* tanto *inbound* como *outbound* a través de múltiples canales, incluye gestión de casos, videollamadas, integración de telefonía informática y otras funciones específicas del sector, como consentimiento, muestreo, informes de llamadas y una base de contenido *compliant*. Además, integra Microsoft 365 para mejorar la productividad, permitiendo la colaboración a través de Microsoft Teams y OneNote, con todos los datos registrados en Vault CRM.

Service Center es parte de **Veeva Vault CRM Suite**, que también incluye Vault CRM para ventas y Campaign Manager para marketing, soluciones diseñadas desde el principio específicamente para la industria farmacéutica en la plataforma Vault. La unificación de todos los servicios en la misma plataforma Vault elimina los silos entre los equipos que interactúan con clientes, permitiendo que todos trabajen con los mismos datos, contenidos y procesos, lo que garantiza una experiencia verdaderamente centrada en el HCP. Por ejemplo, los equipos de ventas y marketing que colaboran en campañas de difusión sincronizadas pueden trabajar con las mismas preferencias y consentimientos de los clientes.

En un contexto en el que la complejidad de los medicamentos, los *stakeholders*, los canales y los modelos *go-to-market* es cada vez mayor, Vault CRM Suite ayuda a los equipos que interactúan con los clientes a trabajar mejor mediante:

- **Vault CRM**, la próxima generación de CRM para las ciencias de la salud, amplía las funciones online y offline de Veeva CRM incorporando herramientas mejoradas de productividad como la optimización en la creación de cuentas y el contenido dinámico personalizado.
- Interacción omnicanal *compliant*, que incluye **Engage** con chats y videollamadas *compliant* para los profesionales sanitarios y **Approved Email**.
- **Events Management** para la gestión completa de todos los tipos de eventos y sus contenidos, asistentes, ponentes y gastos relacionados.
- **Align**, para un field planning ágil, diseño visual del territorio y gestión del territorio con listas integradas, planes y feedback del equipo de campo.
- **Service Center** para equipos de venta remota, contact centers y actividades de *engagement inbound* y *outbound* de los representantes de ventas híbridos a través de diversos canales.
- **Campaign Manager**, disponible a partir de diciembre de 2024, para que los profesionales de marketing puedan ejecutar campañas omnicanal en coordinación con los equipos de campo y tengan a su alcance contenidos conectados para reutilizar y agilizar los procesos.
- La **API de datos directos de Vault** proporciona datos 100 veces más rápido que las API tradicionales, y el **AI Partner Program** permite a los clientes y partners crear fácilmente aplicaciones de IA especializadas que se integran a la perfección con las aplicaciones de Vault.
- Las **Core Capabilities** abarcan todas las aplicaciones de Vault CRM Suite, incluyendo la

optimización para particularidades regionales y globales de comercialización, el flujo sólido y continuo de contenido entre equipos y canales, y los estándares de datos de la [Common Data Architecture](#).

Desde su lanzamiento oficial en 2024, ya hay más de 15 empresas que utilizan Vault CRM. Las migraciones de Veeva CRM comenzarán para los clientes más pequeños en el último trimestre de este año mientras que algunos clientes más grandes lo tienen previsto para principios de 2025. Está previsto que la primera gran farmacéutica del top 20 mundial complete su migración a Vault CRM a finales de 2025.

“Veeva Vault CRM Suite está cumpliendo con nuestra visión de unir ventas, marketing, medical affairs y atención remota para conseguir por primera vez centrarse realmente en el cliente”, explica **Matt Farrell, vicepresidente ejecutivo de estrategia comercial de Veeva**. “El ritmo de desarrollo de la aplicación, la adopción por parte de los clientes y las migraciones son un reflejo de nuestro compromiso duradero para ofrecer constante excelencia en el producto y el éxito de los clientes en el sector”.

Las empresas pueden obtener más información sobre Vault CRM Suite, incluido Vault CRM Service Center, en [Veeva Commercial Summit](#), que se celebrará en Madrid del 19 al 21 de noviembre.

Información adicional

Para más información sobre Veeva Vault CRM Service Center, visita: veeva.com/eu/ServiceCenter
Conecta con Veeva en LinkedIn: linkedin.com/company/veeva-systems

Sobre Veeva Systems

Veeva es el líder global en software en la nube para la industria de las ciencias de la vida. Comprometida con la innovación, la excelencia del producto y el éxito del cliente, Veeva atiende a más de 1000 clientes que van desde las mayores empresas biofarmacéuticas del mundo hasta biotecnologías emergentes. Como una [Corporación de Beneficio Público](#), Veeva está comprometida a equilibrar los intereses de todos los stakeholders, incluidos clientes, empleados, accionistas y las industrias que sirve. Para más información, visita veeva.com/eu/es.

Declaraciones Prospectivas de Veeva

Este comunicado contiene declaraciones prospectivas sobre los productos y servicios de Veeva y los resultados o beneficios esperados del uso de nuestros productos y servicios. Estas declaraciones se basan en nuestras expectativas actuales. Los resultados reales podrían diferir materialmente de los proporcionados en este comunicado y no tenemos obligación de actualizar dichas declaraciones. Hay numerosos riesgos que tienen el potencial de impactar negativamente nuestros resultados, incluidos los riesgos e incertidumbres divulgados en nuestro formulario 10-Q para el año fiscal que terminó el 31 de julio de 2024, que puede encontrar [aquí](#) (un resumen de los riesgos que pueden impactar nuestro negocio se encuentra en las páginas 36 y 37) y en nuestros posteriores archivos ante la SEC, que puede acceder en sec.gov.

###

Contact:

Meera Lakhani-Patel
Veeva Systems
+44-790-430-0698
meera.lakhani-patel@veeva.com