Veeva
BUSINESS CONSULTING

10 principios para coordinar customer journeys

01
Pon el foco en los puntos de contacto, los mensajes y el contenido
— Y no tanto en la actividad de los canales

02
No seas demasiado prescriptivo
— Confía y empodera a los equipos de campo para que conozcan a sus clientes y tomen la iniciativa a la hora de ofrecer una experiencia personalizada

03
Utiliza la automatización del marketing como acelerador
— Compensa la dedicación en estas áreas y utilízalas para acelerar la evolución del customer journey con acciones relevantes

04
Mejora la robustez a la hora de medir los niveles de adopción
— Ir más allá de la autoevaluación garantiza que los mensajes correctos lleguen a los clientes adecuados en el momento oportuno

05
Planifica por ciclos, no por acontecimientos
— Los ciclos son bien percibidos por el equipo de campo, mientras que los eventos pueden integrarse en la planificación

06
Permite la priorización de clientes en los journeys
— Alinéate con ventas en la segmentación de cada itinerario

07
Confirma que hay capacidad
— Incluso el plan de interacción perfecto será ignorado por los equipos de campo si no es realista dentro de su ciclo de ventas actual

08
Mejora la experiencia del equipo de campo
— Ten en cuenta el diseño UX de la solución

09
Mide las experiencias de forma sistemática
— Pasa de tener journeys en PowerPoint a diseñarlos en base a los datos de CRM

10
Haz que sea escalable y rentable
— El enfoque más avanzado tendrá un impacto reducido si se limita a pocas marcas o mercados

Descubre más sobre cómo coordinar customer journeys en esta guía completa.

Veeva

Acerca de Veeva Business Consulting
Veeva Business Consulting combina la experiencia comercial y médica con los datos y la tecnología patentados de Veeva para ofrecer mejores soluciones centradas en el negocio para nuestros clientes. Nuestro equipo de expertos ofrece un conjunto de ofertas de asesoramiento, incluida la preparación para el lanzamiento, la aceleración digital y la optimización de contenidos, todo ello con el apoyo de perspectivas y análisis únicos de los profesionales sanitarios.

Para obtener más información, visita: veeva.com/eu/business-consulting.

© Copyright 2025 Veeva Systems