

Veeva Medical CRM

KOL との関係性を強化し
長期的なステークホルダーマネジ
メントを実現。
KOL の影響力を定量で評価。



医療業界のめまぐるしい変化に直面している企業は、キー・オピニオン・リーダー（KOL）を見極め、協力を仰ぐために新たな戦略を取り入れる必要があります。Veeva Medical CRM を活用して KOL を総合的に把握し、確かな情報にもとづく臨床研究面の協力体制を確保しながら、信頼関係を強化しましょう。

メディカルアフェアーズ専用開発された Veeva Medical CRM を現場のメディカルチームが利用すれば、KOL の全体像を把握し、チャンネル横断的に最適な医薬情報を提供することができます。メディカルチームが必要とするインサイトを得られるように、プロフィールには主なアクティビティやイベント、チャンネル選好、臨床面の関心事、所属などの情報を盛り込みました。コマーシャルチームも Veeva CRM を利用するため、メディカルチームは営業・マーケティング関連のやり取りを把握し、組織的なプランを立てることができます。新たなアプリケーションを導入する必要もありません。

メリット

- **関係性を強化** – メディカル部門がステークホルダーとの関係性を維持向上し、チャンネル横断的に適切にマネジメントする上で役立ちます。
- **アクションにつながるインサイト** – 臨床研究のニーズや関心事に対する知識を深めることで、長期的な関係を構築することができます。
- **データを定量化** – リアルタイムでの指標管理によって組織全体の成功を促進し、臨床研究面の信頼性を向上することができます。
- **コマーシャルチームとの連携を強化** – コマーシャルチームと足並みを揃え、計画を調整しながら、総合的な管理体制やコンプライアンスを確保することができます。

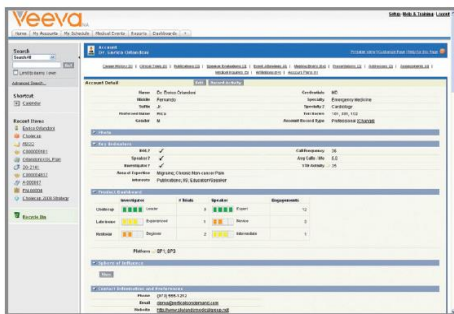
機能

チャンネル横断的に関係性を強化

ライフサイエンス業界に特化した初の完全統合型マルチチャンネル CRM ソリューション、Veeva Medical CRM なら、チャンネル横断的に最適な関係性強化プランを立てることができます。規制に準拠した E メールが送れる Veeva CRM Approved Email、オンラインコミュニケーションに役立つ Veeva CRM Engage、などの各種モバイルアプリケーションを取り揃え、面談に役立つ医薬リソースを組み込んでいます。あらゆるチャンネルからアクセスできるよう、規制準拠コンテンツも一元管理。Veeva Medical CRM とセールスフォース・ドットコム（Salesforce）のサービスクラウドを統合しているため、コールセンターの能力を向上し、セルフサービス型ポータルを構築することもできます。

ライフサイエンス業界に特化、充実した KOL データ

メディカルアフェアーズ専用開発された Veeva Medical CRM を利用すれば、医薬用語集を整備し、主な医療従事者の検索・プロファイリング・関係性強化プロセスを自動化することができます。メディカルチームとコマーシャルチームはソートリーダーとのやり取りを部門横断的に把握しながら、各部門特有のビジネスニーズを反映した個別の対応をとることも可能です。Veeva Medical CRM のアカウントプロフィールは充実した KOL データを備えているため、臨床面の関心事や研究歴、チャンネル横断的な活動、リーダーとしての経歴といった主な情報はもちろん、エキスパート一人一人の科学的視点も把握できます。CRM から直接利用できるデータは毎週更新されており、データの品質や精度に関する厳しい基準にも対応します。



詳細な KOL プロファイル

KOL ネットワークマップ

ネットワーク可視化機能を利用すれば、ステークホルダー間の関係や所属、医療機関（HCO）内の外部エキスパートリソースが一目瞭然です。隠れた KOL を明らかにし、組織内を掘り下げ、ステークホルダーのコミュニティにおける新しいアイデアの浸透状況をトラッキングしましょう。カスタムリサーチの調査結果やサードパーティの情報などをプロフィールに重ねれば、ステークホルダーに関する新たなインサイトを獲得することができます。

コールセンターからの案件に E メールで対応

医療従事者（HCP）から寄せられた問い合わせや、コールセンターから転送された個人の E メールで現場担当者が把握した問い合わせに、コンプライアンスを確保した方法で対応します。Salesforce のプラットフォームをベースにした Veeva CRM なら、サービスクラウドを活用してコールセンター機能もサポート。Veeva CRM Approved Email とシームレスに統合し、規制に準拠したパーソナル Eメールのやり取りを実現すれば、メディカルサイエンスリエゾン（MSL）は任意のチャンネルから医療従事者にすばやく返信することができます。また Veeva Medical CRM は、Veeva Vault MedComms の医薬コンテンツも管理できるため、MSL は最新の承認済みリソースへのリンクを送信することも可能です。

Copyright © 2018 Veeva Systems. All rights reserved. Veeva and the Veeva logo are registered trademarks of Veeva Systems. Veeva Systems owns other registered and unregistered trademarks. Other names used herein may be trademarks of their respective owners.

医薬リソースライブラリ

Veeva Medical CRM と Veeva Vault MedComms を併用すれば、出版物から現場の医療文書まで、あらゆるチャンネルの医薬コンテンツを一元管理することができます。この医薬リソースライブラリはオンラインでもオフラインでも利用できる上、アドホックなプレゼン作成などの機能も装備。MSL は最適なコンテンツを数分で発見できるため、ソートリーダーとのやり取りに十分な時間を割けます。医薬関連の問い合わせ、プレゼンテーション、各種情報を同一システム内で一元管理し、マルチチャンネルへの配布から有効期限の管理、コンプライアンスの確保、データやメッセージの一貫性向上まで、トータルにサポートします。

モバイル CRM

現場のユーザーは、いつでもどこでもアクセスできるフレキシブルな環境を求めています。このソリューションは iPad のネイティブユーザーインターフェースやジェスチャーに合わせてゼロから開発しており、iPad 独自のフォームファクターやナビゲーション、各種機能を有効活用できるように設計されています。そのため、高パフォーマンスや迅速な学習能力はもとより、オンライン/オフラインアクセスや同期の自動化によって生産性を向上することができます。

アクションにつながるインサイト

処方データや売上データと顧客対応情報を CRM 内で簡単に統合し、各ソートリーダーの全体像を把握できるため、確かな情報にもとづく意思決定や現場での効果的なアウトリーチにつながります。Veeva Medical CRM は、MR やメディカルアフェアーズ向けに使いやすいアドホックレポート機能を備えたオンライン/オフラインのサポートを各種取り揃えています。チャンネル横断的な顧客とのやり取りを記録し、分析することも可能です。メディカルチームやマーケティングチームがこうした機能を活用すれば、ステークホルダーとの関係構築を計画し、継続的に向上するうえで役立ちます。



アクションにつながるインサイト

ロールベースの機能

Veeva Medical CRM はメディカルアフェアーズや現場のユーザーのニーズに応じて充実した機能を備えています。顧客に接するチームがすべて同じ CRM システムを利用するため、最終的にはチーム横断的な調整が可能になります。Veeva Medical CRM を活用すれば、本社でのアカウントプランの作成やトラッキングはもちろん、詳細な KOL プランニングやプロファイリングにも役立ちます。