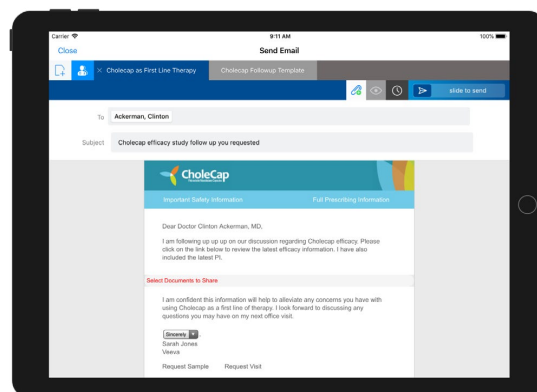


# Veeva CRM

## Approved Email

### MR のメール送信を効果的に！ もっと安全に！



ライフサイエンス企業がカスタマーエクスペリエンスで差別化を図るためには、医療従事者ごとに異なる最適な情報を、正しいタイミングと適切なチャネルで提供する必要があります。しかしコンプライアンスのリスクから、MRは最もベーシックで効果的なチャネルの一つであるeメールをこれまで十分には活用できていませんでした。

Veeva CRM Approved Emailを導入すれば、MRは規制準拠の適切なコンテンツを医療従事者に直接送信する事で、営業効率を高めながらカスタマーエクスペリエンスを向上する事が可能です。昨今は訪問規制が厳しさを増していますが、Approved Emailは医療従事者との距離を縮め、訪問が難しい医師にも簡単にリーチすることが可能です。加えてeメールに対しての反応（メール開封の有無やクリックスルー状況など）もシステムで可視化されるので、医療従事者のアクティビティを参照しながら、ターゲット一人ひとりのニーズに応じたコミュニケーションを実現します。

Approved EmailはVeeva CRM Mobileから一度タップするだけで起動するので、シームレスでパーソナライズされたマルチチャネルコミュニケーションをMRが簡単に行う事が可能です。医療従事者のメール開封率は、本製品を導入した企業で最高40%にも改善されました。Approved Emailを活用する事で、MRはこれまでの対面中心のコミュニケーションだけでなく、医療従事者が求める有益なコンテンツを、彼等が希望するチャネルで提供することができます。Veeva CRMのカスタマービューであらゆるチャネル（eメール、デジタル、電話、イベント、対面など）の顧客情報を一元管理し、医師毎のカスタマージャーニーをコーディネートしましょう。



Approved Emailを利用すれば、MRは驚くほど簡単にマルチチャネルエンゲージメントを活用し、管理することができます。

当社では、すでに従来のソリューションより Approved Email のほうが普及しています。

営業部長

## シームレスなユーザーエクスペリエンス

Approved Email は、MR が日々活用する Veeva CRM アプリケーションに組み込まれています。現場のユーザーは、CLM のプレゼンテーションやコールレポートからでも、アカウントプランニングの途中でも、e メールを簡単に送信することができます。Veeva CRM Events Management から Approved Email を起動し、ゲストを選択したり、インビテーションをメールや印刷、返信状況をトラッキングしたりすることも可能です。

## マルチチャネル対応のコンテンツリポジトリ

Veeva Vault のマルチチャネルコンテンツ管理機能を活かした Approved Email は、eメールのテンプレートや標準メッセージなどの共有ドキュメントをはじめ、規制に準拠した承認済みの再利用可能なコンテンツを一元管理します。そのため、承認済みのコンテンツだけを医療従事者に送付できます。CLM や eメール、ウェブなどの全チャネルに一貫したコンテンツを展開することで、カスタマーエクスペリエンスを向上し、ブランドメッセージを強化します。

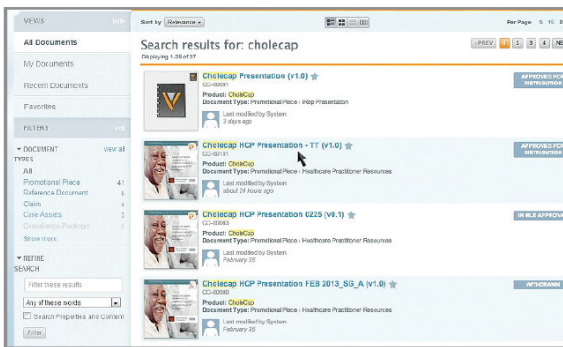


図 1: マルチチャネル対応のコンテンツリポジトリ

## コンテンツの更新・回収・期限管理

Approved Email を導入すれば、コンテンツを管理する部門から、現場の MR ヘプッシュ方式で更新情報を伝達したり、ワンクリックでコンテンツを回収したりすることも可能になるため、医療従事者の手元には常に最新のコンテンツが届きます。コンテンツごとに利用期限を設定し、管理をさらに強化することも可能です。

## フレキシブルな設定

Approved Email の管理者は、複雑なコードを書かなくても、簡単な設定によって主な機能を制御することができます。自由書式テキストのオン/オフ、文書を独立して表示するか/サードパーティの Web サイト上に表示するか、そして eメールからの文書ダウンロードを許可するかどうか等、あらゆる設定に対応します。

## グローバルなソリューション

Approved Email は 20 カ国語以上に対応し、世界各国の規制に準拠しているため、どの地域の MR もグローバルな統一ソリューションを活用することができます。

## eメールの各種指標をモニタリング

Approved Email は、eメールの送信件数や顧客の開封率、クリック数といった各種指標を自動的に記録し、Veeva CRM に格納します。この情報と他のチャネルでの顧客対応データを組み合わせれば、さまざまなチャネルやユーザーの顧客行動に関する信頼性の高い統合データベースになります。このデータベースをもとに顧客個人レベルの嗜好をモニタリングすれば、最も効果的な販促コンテンツを把握することができます。コンテンツやメッセージの効果を追跡調査すれば、顧客のニーズや事業環境の変化にすばやく対応するうえでも役立ちます。



図 2: 実用的なインサイト

## エンタープライズクラスの eメールエンジン

企業のメールドメインの完全性保護から、メール到達率を上げるベストプラクティスの導入まで、あらゆる機能を標準装備しています。一つのシステムで実績の評価や、トラッキングからの高度な分析まで実施し、コミュニケーションを完結させることができます。

## 継続的なイノベーション

あらゆる Veeva ソリューションと同様、Approved Email も最新のマルチテナント型クラウドアプリケーションです。ハードウェアの購入やソフトウェアのインストールは必要ありません。常に自動アップグレードされたアプリケーションをご利用いただけます。