

Veeva CRM

Engage for Portals

いつでも、どこでも、
どんなデバイスからでも。
オンラインの顧客エンゲージメント



ライフサイエンス企業は、ブランドの Web サイトや専門家向けのポータル、そしてサードパーティ Web サイトのスポンサーシップを通じて、顧客にリーチするために多額の費用を投じています。医師側も、好みのチャンネルからいつでも最新情報を利用できるという理由から、デジタルアクセスを好むことが過去の調査で判明しています。しかし、これまでの取り組みは概ね単独で展開するため効率が悪く、社内の CRM システムとも密接に連動していませんでした。こうした制約があると、豊富な顧客プロフィールや履歴データを苦労して整備しても、オンライン上のコミュニケーションに活かすことができず、一人ひとりのニーズに応じた有意義なデジタルコンテンツを用意することもできません。Veeva CRM Engage for Portals のような新しいテクノロジーを利用することで、チャンネル横断的なコミュニケーションを簡単にパーソナライズ&コーディネートしながら、カスタマーエクスペリエンスを絶えず向上させるためのインサイトを得ることができます。

ライフサイエンス業界に特化したクラウドベースのプラットフォームで、オンラインの顧客対応を強化

マルチチャネル対応の顧客エンゲージメントを実現

マルチチャネルに対応した Veeva の CRM プラットフォームを利用すれば、対面からモバイル、eメール、イベント、電話、Web まで、あらゆるチャネルの顧客対応を管理することができます。Veeva CRM で総合的に把握した顧客一人ひとりの情報をもとに、パーソナライズした承認済みのデジタルコンテンツを提供することも可能になります。こうしてチャネルを統合すれば、どのチャネルでもメッセージの関連性や一貫性が確保できます。たとえば MR は、医局以外でも対面型のコミュニケーションを展開し、臨床の資料や動画といった関連コンテンツを盛り込んだサイトに医療従事者を誘導できるでしょう。専門家とのライブチャット、必要に応じた医局訪問のスケジュールリングなど、有益なサービスを医師に提供することも可能です。

コンテンツの再利用性や一貫性を確保

適切なコンテンツの作成は、マルチチャネル戦略を成功させるための第一歩にすぎません。カスタマーエクスペリエンスを向上するには、顧客のニーズに応じてコンテンツを定期的にアップデートし、進化させる必要があります。古い情報のままで更新されていないサイトは、医療従事者に飽きられてしまうでしょう。しかし、ライフサイエンス業界の規制環境やコンテンツ作成にかかるコストを考えれば、さまざまなチャネルで一貫したコンテンツを提供し、頻繁に更新するのは至難の業です。Veeva Vault PromoMats なら、コンテンツの作成・配布をグローバルに一元管理する仕組みが整備できます。Veeva は、クローズド・ループ・マーケティング (CLM) や eメール、Web をはじめ、あらゆるチャネルのコンテンツを想定して技術仕様を標準化してあるため、クリエイティブなコンテンツの要素をチャンネル横断的に利用することも可能です。マルチチャネルのコンテンツを有効活用して時間や費用を節約しながら、一貫性を確保しましょう。

Engage for Portals は Veeva CRM とシームレスに連動しているため、既存の顧客セグメンテーションをもとに、豊富なマルチメディアコンテンツを適切に組み合わせ提供しながら、顧客の反応を把握することができます。

詳細は veeva.com/jp



オンラインチャネルの統合によってマルチチャネル CRM を実現

ライフサイエンス業界に特化した Veeva CRM Engage for Portals は、オンラインの顧客対応をサポートするクラウドベースのプラットフォームです。Veeva Commercial Cloud の一部である Engage for Portals を利用すれば、医療従事者がいつでも、どこでも、どんなデバイスからでもアクセスできるインタラクティブなコンテンツやサービスを提供することで、顧客エンゲージメントの向上に役立ちます。Engage for Portals は Veeva CRM とシームレスに連動しているため、既存の顧客セグメンテーションをもとに、豊富なマルチメディアコンテンツを適切に組み合わせ提供しながら、顧客の反応をトラッキングし、コミュニケーションを完結させることができます。Engage for Portals はコンプライアンスを強化した Veeva の e メールソリューション、Veeva CRM Approved Email との相互運用性も完備しているため、パーソナルメールや規制対象メールでコンテンツへのリンクを送ることも可能。そうすれば、オンラインでも、iOS や Windows 8/10 をサポートしたモバイルデバイスからでも、好きなときにコンテンツにアクセスできます。なお、Engage for Portals では Veeva CLM の各種機能を利用してコンテンツのパッケージングをサポートし、コンテンツに関わるオンラインコミュニケーションをすべて網羅しています。

マルチチャネル対応の統合型コンテンツリポジトリ

Veeva CRM Engage for Portals は、Veeva Vault PromoMats（インタラクティブコンテンツを一元管理するリポジトリ）の機能を利用しています。そのため、作成から承認、配布まで知的資産をトータルに管理し、さまざまなチャネルで再利用できるよう設計することが可能です。Engage for Portals を導入すれば、マルチチャネルコンテンツの配布も簡単でスムーズ。あらゆるチャネルから承認済みの最新資料だけにアクセスできる環境を整えます。Engage for Portals のコンテンツはグローバルな Web キャッシュに展開するため、パフォーマンスやレスポンスを向上し、最先端の Web エクスペリエンスを実現します。

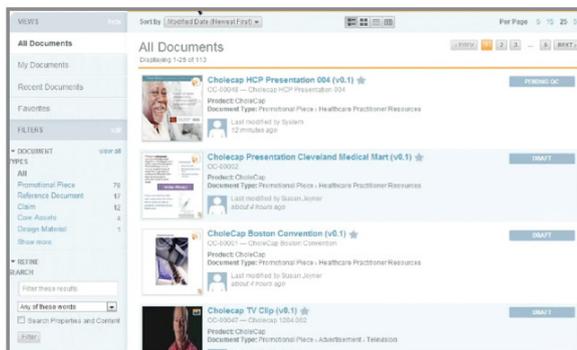


図 1：マルチチャネル対応のコンテンツリポジトリ

対話型のメディアビューアー

Veeva CRM Engage for Portals は、標準規格に準拠したメディアビューアーであらゆるブラウザをサポートしています。このメディアビューアーをさまざまな Web サイトに組み込めば、最新のコンテンツをプッシュ方式で提供することができます。HTML5 から画像、動画まで各種ファイル形式をサポートしており、医療従事者がデスクトップやタブレット、モバイルデバイスのブラウザから最適なコンテンツにアクセスできるため、メッセージの効果はもちろん、コンテンツへの投資効果もアップします。

総合的な顧客インサイト

顧客が何を評価し、メッセージにどう反応しているかを把握すれば、ブランドチームが最適な資料を揃えるうえで役立ちます。Engage for Portals を導入すれば、販促費を最適化しながら、カスタマーエクスペリエンスを向上することもできます。個々の対応履歴から自動的に収集された豊富な顧客インサイトは、Veeva CRM でシームレスかつリアルタイムに更新されます。特定/匿名の顧客とのやり取りをトラッキングしてマーケティング分析に活用すれば、マーケティング部門やセールス部門が顧客のニーズにすばやく効果的に対応できます。

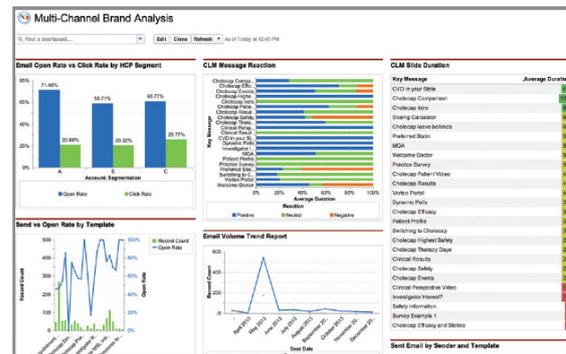


図 2：アクションにつながるインサイト

エンタープライズレベルのクラウドソリューション

高度なセキュリティとコンプライアンス機能、そして柔軟な管理性を備えた Veeva は、エンタープライズレベルのソリューションによって、チャネル横断的な顧客エンゲージメントを向上します。Engage for Portals は、世界中でコンシューマーレベルのパフォーマンスを実現できるよう設計されています。Veeva のマルチテナント型クラウドアーキテクチャにより、サーバーの購入や保守管理、ソフトウェアのアップグレード計画が不要になり、システムのバリデーションコストも大幅に削減できます。これは、システムがたえず更新され、最新の機能が組み込まれるということでもあります。Engage for Portals も他の Veeva 製品と同じように、シームレスな強化やイノベーションによって常に進化しているのです。