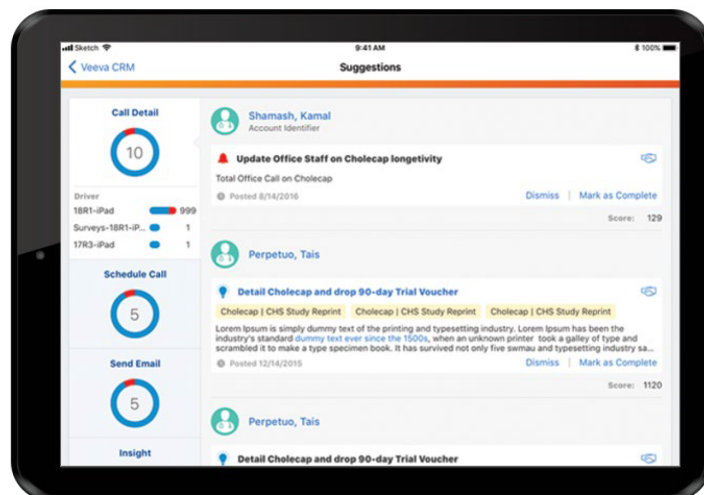


# Veeva CRM Suggestions

データサイエンスを活かして  
的を絞ったアドバイスを提供



ライフサイエンス業界にはデータがあふれています。その情報を統合・整理・解釈して、次の一手につながるインサイトを見つけ出すのは至難の業です。データ量が増大する一方で、顧客に接する担当者の役割やコミュニケーションチャネルは多様化し、客先関係者の数も増えています。

Veeva CRM Suggestions は、Veeva CRM に組み込まれた画期的な機能です。この機能を利用すれば、データサイエンスの力を活かして、さらに満足度の高いカスタマーエクスペリエンスを実現することができます。Veeva CRM Suggestions は予測分析や適応解析をもとに、次回の顧客とのやり取りに最適なアクションやチャネルを特定します。

顧客が本当に必要とする情報を、必要なときに、求められる方法で提供しましょう。Veeva CRM Suggestions は、データサイエンスに裏打ちされた営業担当者向けのダッシュボードを通じて、顧客一人ひとりに応じた最適なアクションと最適なチャネルを提案します。

## 機能

### 営業担当者のパフォーマンスを向上

顧客一人ひとりに応じた最適なアクションやチャンネルを提案すれば、どの営業担当者も最高の成績を上げることができます。Veeva CRM Suggestions のアドバイスは多様なチャンネルに対応しているため、新たなマルチチャンネルモデルへの移行も加速します。

### 顧客中心の対応を強化

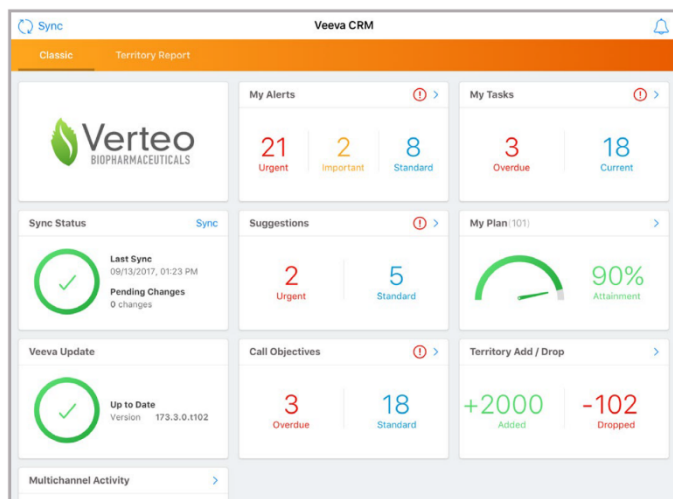
常に進化する実際的なアドバイスをもとに営業効率を高め、顧客との関係を強化することができます。Veeva CRM Suggestions を活用すれば、相手が好むチャンネルを通じて、最適な顧客に重要なメッセージを届けることも可能です。

### 最も効果的なカスタマージャーニーを実現

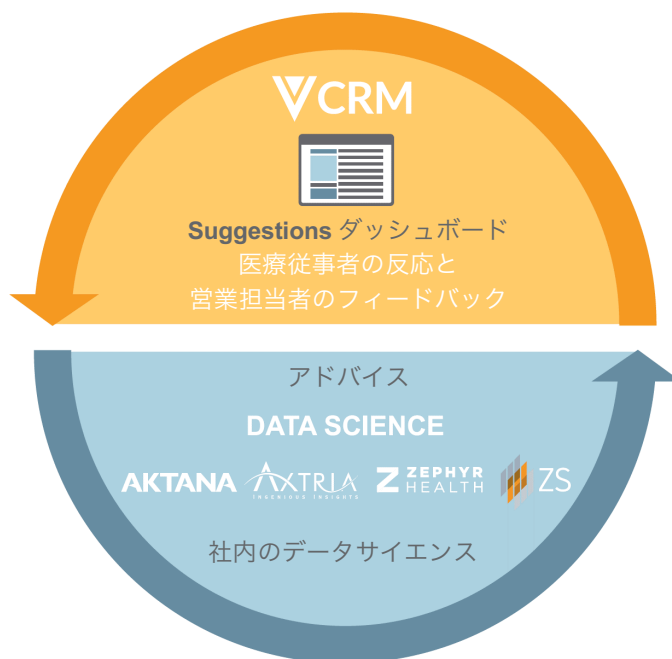
Veeva CRM Suggestions は、顧客に接する担当者全員に最適なメッセージやチャンネルを分かりやすく提案し、営業効率を高めます。その提案内容は、営業担当者のワークフロー上で、必要なときに必要な場面で表示されます。対話型の Suggestions ダッシュボードを通じて営業担当者が提案に関するフィードバックを提供すれば、一連の学習ループが形成され、提案内容の改善に役立ちます。

### データサイエンスに裏打ちされたビジネスインサイト

Veeva CRM Suggestions は、データサイエンスを駆使して大量のデータを処理し、予測分析や適応解析の手法を取り入れてアドバイスを生成し、その後のアクションから学習します。Veeva Data Science Connector を利用すれば、任意のデータサイエンス技術や社内のソリューションを臨機応変に活用することもできます。



ホームページ上に表示されるアドバイス



### データの専門家と連携

Veeva Data Science Partner Program は、ZS Associates や Aktana、Axtria、Zephyr Health といった業界大手のネットワークを活かして、Veeva CRM へのアドバイスをシームレスに提供します。Data Science Partner によるソリューションは Veeva CRM Suggestions にあらかじめ組み込まれているため、導入も簡単です。

### Veeva CRM に標準装備

データサイエンスエンジンから Veeva CRM に解析データやアドバイスをロードするよう設計されているため、訪問や電話、ターゲットの絞り込み、eメールの送信といった営業活動にアドバイスを活用することができます。営業担当者は Suggestions ダッシュボードから直接アクションを取ることもできますし、アドバイスを却下することも可能です。