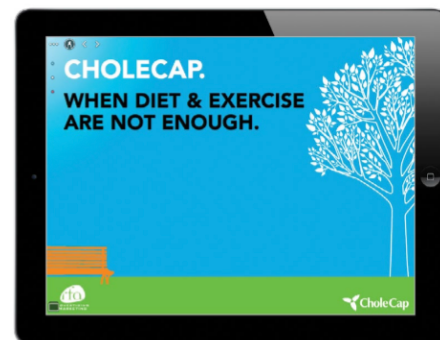


Veeva CRM Mobile + Veeva CLM



医療従事者向けにパーソナライズされた
モバイルソリューションを
強力なインサイトと共に。

Veeva CRM Mobile と Veeva CLM は、Vevea CRM の強みと業界トップクラスのクローズド・ループ・マーケティング（CLM）を一つにまとめた使い勝手の良いモバイルソリューション。このソリューションを利用して効果的なディーリングを計画・実行することで、MR の生産性を向上し、顧客一人ひとりのニーズに応じたカスタマーエクスペリエンスが実現できます。

Veeva CRM Mobile と Veeva CLM の主なメリット

- **的を絞ったセールス活動** — アカウントや顧客の全情報にすぐアクセスできるため、ニーズに応じた適切な対応が可能です。
- **アクションにつながるインサイト** — セールス部門やメディカル部門、マーケティング部門がタイムリーなインサイトをダイレクトに入手できるため、確かな情報をもとに医師と有意義な面談ができます。
- **規制に準拠したメッセージ** — 最新の規制対象コンテンツを効率的に管理・配布できるので、コンプライアンスリスクも低減する事ができます。

機能

モバイル対応の CRM

iPad、Windows 8/10 のユーザーであれば、ライフサイエンス業界の最先端に行くクラウドベースの CRM システム「Vevea CRM」の機能をモバイルデバイスでフルに活用することができます。時間や場所を選ばずに顧客のデータやインサイトをオフラインでも確認する事が可能です。規制に準拠した e メール送信、問い合わせ対応、オーダー管理、在庫モニタリング、電子署名等、標準装備の機能がカスタマーエクスペリエンスと現場 MR の生産性を高めます。

緻密な訪問計画でアカウント管理を強化

Vevea CRM Mobile を導入すれば、現場の営業チームが効果的にアカウントを管理するための顧客情報をフル活用することができます。

営業訪問や電話、イベント、アカウントへのコール対応等、マルチチャネルカレンダーに一覧表示すれば、プランニングもスムーズ。あらゆる情報を一カ所に集約しているため、スケジュールをチェックしたり、アカウントの詳細を確認して、医療機関や医療従事者の「**相関影響図**」をもとに関係性を把握したりするのも簡単です。しかも、シンプルなビジュアルのタイムラインには全チャネルの顧客対応がまとめて表示され、営業活動を行うたびに更新されます。

クローズド・ループ・マーケティング

Vevea CLM は、拡張性の高いクローズド・ループ・マーケティング・ソリューションです。営業担当者が対面型の顧客対応を強化し、マーケティング部門やセールス部門に詳細なフィードバックを届けるうえで役立ちます。CRM の顧客データをシームレスに連動させたプレゼンテーションで、お客様一人ひとりのニーズに応じたコンテンツを提供し、顧客エンゲージメントを向上しましょう。



図 1：デジタルプレゼンテーションライブラリ

Veeva CRM Mobile + Veeva CLM

顧客対応を強化

Veeva CLM を導入すれば、営業担当者が専用画面で動画や対話型プレゼンテーションなどの豊富なコンテンツを共有できます。プレゼンを進めながら、医師の反応や関心を簡単に記録することが可能です。訪問後は電子署名機能を利用して、サンプル提供やメール可否といった承諾にも対応が可能です。

柔軟な権限設定によって、専門スタッフやメディカルサイエンスリエゾン (MSL) をはじめとする各チームのニーズにも応えることができます。

統合された Veeva CRM Approved Email を活用すれば、営業担当者が規制に準拠したフォローアップメールを現場から送信することも可能です。顧客に接するチームは、モバイルデバイスから信頼できる Web ナビゲーションやコラボレーション、そして豊富なコンテンツを出先で共有して、Veeva CRM Engage のセッションを始めることもできます。

簡単に便利な営業報告機能

標準装備の営業報告機能が活動データを自動的に収集・格納してくれるため、管理面の負担が軽減されます。ユーザーがその情報を確認・提出するだけで、正確なレポートが作成されます。

いつでも、最適なコンテンツを共有

規制対象コンテンツを手作業で管理・配布すると、ミスやコンプライアンスリスクが生じやすい傾向にあります。標準装備された Veeva Vault PromoMats (販促コンテンツを管理するクラウドベースのソリューション) への連動機能で、こうしたリスクを低減しましょう。

規制に準拠した承認済みのコンテンツは、グローバルに一元管理されたデジタルライブラリに格納されています。手作業でのやり取りに代わり、コンテンツの配布・更新・期限管理・回収をチャネル横断的に自動化します。

最適アクションのレコメンド機能

データサイエンスの力を活かした Veeva CRM Suggestions が、今後の顧客対応につながる最適なアクションやチャネルを自動でレコメンドし、カスタマーエクスペリエンスの向上をサポートします。Veeva CRM Suggestions は Veeva CRM に統合されているので、最適なタイミングで営業担当者のワークフローにレコメンドを表示します。Veeva Data Science Connector を利用すれば、各社指定のデータサイエンステクノロジーや社内ソリューションをフレキシブルに連携することも可能です。営業担当者は双方向型の Suggestions Dashboard を使って、レコメンド内容の精度改善につながるフィードバックをすることが可能です。

チャネル横断的に活用できるインサイト

処方、セールス、顧客対応のデータを格納した Veeva CRM のクラウドデータベースとシームレスに連動すれば、正確なデータがいつでも入手できます。



図 2: アクションにつながるインサイト

VInsights は、営業担当や販売管理部門がオンライン/オフラインで利用できる、使い勝手の良いレポートツールです。統合された顧客データの可視性を向上すれば、確かな情報にもとづく意思決定を推進し、顧客一人ひとりのニーズに応じた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。

オーダーや在庫をその場で管理

統合型のオーダー管理機能によって、薬局や医療機関のオーダーをどこでも簡単に生成できるようになりました。高度な価格エンジンが、適用可能な値引きやインセンティブをオフラインモードでもリアルタイムに算出します。

在庫モニタリング機能を利用すれば、営業担当者が製品のディスプレイや店内の在庫数に関する情報を記録し、各レコードに写真を添付することも可能です。小売スペース用の棚割り計画サポート機能を活用すれば、ディスプレイが的確かどうか、契約に準じているかどうかを訪問するたびに確認することもできます。

イベントの効果やコンプライアンスを向上

Veeva CRM Events Management とシームレスに連動しているため、さまざまなイベントを企画して必要な承認を取得し、ベンダーと連携して予算を管理したり参加者を招待・管理して署名を集めたりするような作業が行えます。

費用の配分をトラッキングし、規制に準拠した予算を守るといった作業も、これまでになく簡単です。スピーカーや参加者の情報を完全に可視化し、営業活動の記録を簡単に残せるため、イベント参加者をフォローアップする手間もかかりません。

業界特有のコンプライアンス機能を標準搭載

電子署名をサポートしているため、サンプル要求や支出、業務用返信ハガキの収集、規制薬物の流通に関する国 (FDA) や地方 (州・県) の法規定に対応できます。サンプルや高価な販促品、その他製品の数量や金額についても、必要に応じて上限を設けることができます。

電子署名は問い合わせの承認やオプトインメール、オーダー、契約、イベントへの参加にも利用できます。

信頼性の高い顧客データ

Veeva Network Customer Master と連動しているため、営業担当者は顧客データプロフィールにいつでもアクセスし、新規顧客へのディテリングをすぐに実施することができます。

顧客プロフィールの更新リクエストは、Veeva CRM Mobile から Veeva のデータ管理者に直接送信できます。データ変更リクエストの対応状況はプッシュ方式でモバイルデバイスに伝達されるため、営業担当者は常に最新情報を把握しています。

オフラインでもフル活用

ユーザーはオンラインコンテンツとオフラインコンテンツの間を自在に移動できます。大部分の機能が現状の顧客情報全般がオフラインでフル活用できるため、現場の営業チームはインターネットに接続しなくても生産性を確保することが可能です。

一度設定すれば、どこでも利用できる

システム設定が簡単で、使い勝手も抜群ですが、強力なシステム管理機能を備えています。更新を集中処理し、全ユーザーにダウンロードしているため、設定やセキュリティ、データ共有ルールを管理するための面倒なプロセスやコーディングは必要ありません。