

제품 소개서

Vault CRM Suite

Vault CRM Suite는 개인 및 디지털 채널 전반에 걸쳐 보다 유효한 필드 전략과 인게이지먼트를 위해 주요 커머셜 애플리케이션과 프로세스를 통합합니다.

Vault CRM은 생명과학 산업에 특화된 심층 애플리케이션으로, 단일 플랫폼과 통합 고객 데이터베이스를 통해 세일즈, 마케팅, 메디컬 팀을 하나로 연결합니다.

Vault CRM을 위한 Veeva AI는 시스템 내에 내장된 산업 특화 에이전트를 통해 생산성을 높입니다. 우선적으로 제공되는 주요 에이전트는 다음과 같습니다:

- **Media Agent**는 시맨틱 검색(Semantic Search)을 기반으로 콘텐츠 라이브러리 내 콘텐츠를 탐색, 요약 및 실행하여 관련 정보에 빠르게 접근할 수 있도록 지원합니다.
- **Pre-Call Agent**는 개별 고객의 상세 맥락과 비즈니스 기회, 최적의 실행 방안을 제안함으로써 더욱 효과적인 인게이지먼트를 지원합니다.
- **Free Text Agent**는 자연어로 정의된 고객별 가이드라인에 기반하여, 컴플라이언스 준수를 위한 자유 형식 텍스트 캡처의 실시간 분석을 제공합니다.
- **Voice Agent**는 CRM 비즈니스 프로세스 내 정보 입력을 위한 주요 수단으로 자연어 음성을 사용할 수 있게 합니다.

Vault CRM Approved Email은 필드 사용자가 HCP에게 컴플라이언스를 준수하는 개인화된 이메일을 보내도록 지원하는 애플리케이션입니다.

Vault CRM Engagement는 현장 팀과 HCP 간의 디지털 인게이지먼트를 위한 애플리케이션으로, 콜 일정 예약, 화상 회의 및 컴플라이언스를 준수하는 채팅을 지원합니다.

Vault CRM Events Management는 콘텐츠, 참석자, 연자 및 비용을 포함하여 이벤트의 전 과정과 관련 정보를 관리하기 위한 애플리케이션입니다.

Vault CRM Align은 조직 관리(roster management), 테리토리(territory) 관리, 인게이지먼트 계획 및 통합된 필드 피드백을 위한 필드 영업 계획 애플리케이션입니다.

Veeva Territory Designer는 필드 세일즈 및 메디컬 팀을 위한 최적의 지리적 테리토리(territory)를 설계하는 데 사용되는 애플리케이션입니다.

Vault CRM Campaign Manager는 바이오 제약 마케터가 비대면 및 필드 채널을 모두 사용하여 통합된 캠페인 내에서 세일즈 및 마케팅 인게이지먼트를 조율하기 위한 애플리케이션입니다.

Veeva Network는 글로벌 제약 및 바이오 기업을 위해 설계된 글로벌 마스터 데이터 관리 플랫폼이자 고객 마스터 애플리케이션입니다.

Veeva Nitro는 커머셜 데이터 소스를 통합하는 분석 플랫폼입니다.

Vault Patient CRM은 Vault 플랫폼에서 환자 지원 프로그램 및 보호 대상 환자 데이터(PHI/PII)를 관리하기 위한 애플리케이션입니다.

제품	출시 연도	상태	고객 수
Vault CRM	2022	성숙	100+
Vault CRM을 위한 Veeva AI	2025	초기	0 – 10
Vault CRM Approved Email	2013	매우 성숙	100+
Vault CRM Engage	2018	성숙	100+
Vault CRM 이벤트 관리	2015	성숙	100+
Vault CRM Align	2015	성숙	51 – 100
Veeva Territory Designer	2020	성숙	11 – 50
Vault CRM Campaign Manager	2023	초기	1 – 50
Veeva Network	2013	매우 성숙	100+
Veeva Nitro	2018	성숙	11 – 50
Vault Patient CRM	2024	초기	1 – 10

제품 소개서

Vault CRM

Vault CRM은 생명과학 산업에 특화된 심층 애플리케이션으로, 단일 플랫폼과 통합 고객 데이터베이스를 통해 세일즈, 마케팅, 메디컬 팀을 하나로 연결합니다. 고객 프로파일링, 콘텐츠 공유 및 관리, 테리토리(Territory) 및 어카운트 플래닝, 주요 고객 관리(KAM), 샘플 관리, 콜센터, 인사이드 세일즈(Inside Sales), 필드 인게이지먼트와 같은 핵심 기능을 제공합니다.

핵심 기능은 중요한 지역별 비즈니스 요구사항 및 규제 요구사항을 지원합니다. Vault CRM은 브라우저와 데스크탑 애플리케이션을 통해 온라인으로 접속 가능하며, iPad와 iPhone에서도 완전한 오프라인 기능을 제공합니다.

Pre-call Agent, Media Agent, Free Text Agent, 그리고 Voice Agent를 포함한 Vault CRM을 위한 Veeva AI는 2030년까지 무료로 제공됩니다.

출시 연도	2022
상태	성숙
고객 유형	엔터프라이즈 제약 기업, 바이오테크, 동물 보건, 컨슈머 헬스
고객 수	100+
플랫폼	Veeva Vault
통합 제품군	Approved Email, Events Management, Engage, Campaign Manager와 함께 운영 PromoMats, MedComms, Align, Network, Link와 연결됨

제품 소개서

Vault CRM을 위한 Veeva AI

생산성 향상을 위해 Vault CRM에 내장된 산업 특화형 심층 에이전트입니다. Veeva AI Agents는 고객이 직접 설정하거나 확장할 수 있습니다.

Pre-Call Agent는 더 나은 인게이지먼트를 위해 개별 고객 맥락, 기회 및 권장 활동을 제공합니다.

Media Agent는 시맨틱 검색을 활용하여 콘텐츠 라이브러리 내 콘텐츠를 탐색, 요약 및 실행함으로써 관련 정보에 빠르게 접근할 수 있도록 지원합니다.

Free Text Agent는 자연어로 정의된 고객별 가이드라인에 기반하여, 컴플라이언스 준수를 위한 자유 형식 텍스트 캡처의 실시간 분석을 제공합니다.

Voice Agent는 CRM 비즈니스 프로세스 내 정보 입력을 위한 주요 수단으로 자연어 음성을 사용할 수 있게 합니다.

2030년까지 무료로 이용 가능합니다.

출시 연도	2025
상태	초기
고객 유형	엔터프라이즈 제약 기업, 바이오테크, 동물 보건, 컨슈머 헬스
고객 수	0 - 10
플랫폼	Veeva Vault
통합 제품군	Vault CRM 요구됨 Vault CRM, Engage, Events Management, Campaign Manager와 함께 운영 PromoMats, MedComms와 연결됨

제품 소개서

Vault CRM Approved Email

Approved Email은 사용자가 통합된 환경에서 HCP에게 컴플라이언스를 준수하는 이메일을 보낼 수 있도록 지원하는 Vault CRM 내 애플리케이션입니다. 사용자는 승인된 템플릿, 콘텐츠 요소(이메일 내 링크) 및 선택적 개인화 기능(예: 개인적인 인사말)을 선택하여 이메일을 빠르게 구성할 수 있습니다.

이메일은 사무실에서 필드 유저를 대신해 예약 및 발송할 수 있으며, 넥스트 베스트 액션 엔진에 의해 제안될 수도 있습니다.

이메일 활동(발송, 오픈, 클릭률 등)은 Vault CRM에 자동으로 수집 및 기록되어, 콘텐츠와 인게이지먼트 효과에 대한 인사이트를 제공합니다.

출시 연도	2013
상태	매우 성숙
고객 유형	엔터프라이즈 제약 기업, 바이오테크, 동물 보건, 컨슈머 헬스
고객 수	100+
플랫폼	Veeva Vault
통합 제품군	Vault CRM 요구됨 Vault CRM, Engage, Events Management, Campaign Manager와 함께 운영 PromoMats, MedComms와 연결됨

제품 소개서

Vault CRM Engage

Engage는 Vault CRM 사용자와 HCP 간의 디지털 인게이지먼트를 위한 애플리케이션입니다. 사용자는 미팅을 예약하고, 화상 회의로 만날 수 있으며, HCP 및 관련 담당자와 컴플라이언스를 준수하는 채팅을 하고 승인된 콘텐츠를 공유할 수 있습니다. 엔드 유저의 경우 Vault CRM에서 직접 애플리케이션에 접속할 수 있으며, HCP는 브라우저 또는 독립형 애플리케이션을 통해 접속합니다.

Engage는 Approved Email을 사용하여 컴플라이언스를 준수하는 초대 발송을 지원하며, 이를 통해 참석자들은 원하는 기기에서 미팅을 예약하거나 가상으로 참석할 수 있습니다.

모든 인게이지먼트 활동은 Vault CRM에 자동으로 기록됩니다.

출시 연도	2018
상태	성숙
고객 유형	엔터프라이즈 제약 기업, 바이오테크, 동물 보건, 컨슈머 헬스
고객 수	100+
플랫폼	Veeva Vault
통합 제품군	Vault CRM 요구됨 Vault CRM, Approved Email, Events Management, Campaign Manager와 함께 운영

제품 소개서

Vault CRM Events Management

Events Management는 콘텐츠, 참석자, 연자 및 비용을 포함하여 이벤트의 전 과정과 관련 정보를 관리하기 위한 애플리케이션입니다. 이 애플리케이션은 연자 프로그램, 자문단 회의, 라운드테이블 및 기타 유료 서비스 인게이지먼트와 같은 다양한 필드 주도형 이벤트 유형을 지원합니다.

사용자는 이벤트 요청을 생성하고, 컴플라이언스를 준수하는 콘텐츠를 식별하며, 예산과 비용을 결정하고, 연자와 참석자를 지정하며, 승인 워크플로우를 시작할 수 있습니다.

Events Management는 참석자 초대를 위한 Approved Email, 승인된 콘텐츠를 위한 PromoMats, 가상 이벤트 콘텐츠 공유를 위한 Engage, 투명성 보고를 위한 참석자 대조용 Vault CRM 또는 OpenData와 원활하게 연동됩니다.

모든 이벤트 활동은 Vault CRM에 자동으로 수집됩니다.

출시 연도	2015
상태	성숙
고객 유형	엔터프라이즈 제약 기업, 바이오테크, 동물 보건, 컨슈머 헬스
고객 수	100+
플랫폼	Veeva Vault
통합 제품군	Vault CRM 요구됨 Vault CRM, Approved Email, Engage, Campaign Manager와 함께 운영 OpenData, PromoMats, MedComms와 연결됨

제품 소개서

Vault CRM Align

Align은 조직 관리(Roster Management), 테리토리 관리, 인게이지먼트 계획 및 통합된 필드 피드백을 위한 필드 영업 플래닝 애플리케이션입니다. 이 애플리케이션은 비즈니스 규칙을 기반으로 테리토리 정의, 타겟 고객 리스트, 채널별 인게이지먼트 목표를 포함하여 현재 및 미래의 전략적 정렬을 관리합니다.

엔드 유저는 제안된 미래의 전략적 정렬 및 인게이지먼트 계획에 대한 피드백을 Vault CRM 내에서 직접 제공할 수 있습니다.

출시 연도	2015
상태	성숙
고객 유형	엔터프라이즈 제약 기업, 바이오테크, 동물 보건, 컨슈머 헬스
고객 수	51 – 100
플랫폼	Veeva Vault
통합 제품군	Vault CRM 요구됨 Vault CRM과 함께 운영 Veeva Territory Designer와 연결됨

제품 소개서

Veeva Territory Designer

Veeva Territory Designer는 지리적 테리토리 구조와 계층을 정의하고, 의사결정을 지원하기 위해 해당 구역들을 지도상에 시각화하는 데 사용되는 데스크톱 애플리케이션입니다. 지도는 외부 공유 및 발표를 위해 파워포인트(PowerPoint)로 내보낼 수 있습니다.

테리토리 정의는 지리적 위치, 총 업무량 수용 능력, 총 시장 잠재력, 그리고 주행 시간과 같은 제약 조건을 기반으로 합니다.

출시 연도	2020
상태	성숙
고객 유형	엔터프라이즈 제약 기업, 바이오테크, 동물 보건, 컨슈머 헬스
고객 수	11 – 50
플랫폼	애플리케이션별 특화
통합 제품군	Align과 연결됨

제품 소개서

Vault CRM Campaign Manager

Campaign Manager는 바이오 제약 마케터가 비대면 채널과 현장 채널을 모두 사용하여 통합된 캠페인 내에서 세일즈 및 마케팅 인게이지먼트를 조율하기 위한 애플리케이션입니다.

이 애플리케이션은 마케팅 이메일, 필드 이메일, 필드 활동 제안을 포함하여 세분화된 다단계 액션 캠페인을 가능하게 하며, 향후 채널이 추가될 예정입니다. 사전 구축된 캠페인 템플릿은 캠페인 생성과 실행 속도를 높여줍니다. 모든 캠페인 지표는 Vault CRM에 저장되어 캠페인 성과를 쉽게 측정할 수 있습니다.

Campaign Manager는 Vault CRM과 함께 운영되므로 모든 데이터, 콘텐츠 및 워크플로우가 한곳에 통합되어 있습니다. 이를 통해 고객 대면 팀 간의 협업이 가능해지며, 결과적으로 세일즈 및 마케팅 성과를 향상시킵니다.

출시 연도	2023
상태	초기
고객 유형	엔터프라이즈 제약 기업, 바이오테크, 동물 보건, 컨슈머 헬스
고객 수	11 – 50
플랫폼	Veeva Vault
통합 제품군	Vault CRM 요구됨 Vault CRM, Approved Email, Engage, Events Management와 함께 운영 PromoMats와 연결됨

제품 소개서

Veeva Network

Network는 제약 및 바이오 기업을 위한 글로벌 멀티 도메인 마스터 데이터 관리 플랫폼이자 고객 마스터 애플리케이션입니다. 이 애플리케이션은 사전 정의된 데이터 모델을 제공하여, Vault CRM 내 필드 팀의 데이터 변경 요청을 포함한 고객 레퍼런스 데이터 관리를 지원합니다. 기업은 자사의 레퍼런스 데이터를 OpenData와 같은 외부 데이터와 함께 마스터링함으로써 고객 데이터에 대한 단일 진실 공급원(Single Source of Truth)을 확보할 수 있습니다.

비즈니스 사용자는 Network 비즈니스 포털과 위젯을 통해 고객 데이터에 접근할 수 있습니다.

또한 기업은 고객 외에도 제품이나 지급인(Payer) 등 추가적인 데이터 도메인을 구축하여 마스터링 범위를 확장할 수 있습니다.

출시 연도	2013
상태	매우 성숙
고객 유형	엔터프라이즈 제약 기업, 바이오테크, 동물 보건, 컨슈머 헬스
고객 수	100+
플랫폼	애플리케이션별 특화
통합 제품군	Vault CRM, OpenData, Nitro와 연결됨

제품 소개서

Veeva Nitro

Veeva Nitro는 커머셜 데이터 소스를 통합하는 분석 플랫폼입니다. Vault CRM과의 심층적인 통합을 통해 원활한 데이터 교환이 가능하며, Vault CRM의 설정 및 메타데이터 변경 사항이 플랫폼에 자동으로 업데이트됩니다.

Nitro는 데이터를 Amazon Redshift에 저장하며, Veeva 및 업선된 외부 데이터 소스를 위한 사전 구축된 산업용 커넥터를 보유하고 있습니다. Nitro Explorer는 통합 시각화 도구를 제공하여 최종 사용자가 저장된 데이터를 직접 탐색할 수 있게 함으로써, 외부 시각화 도구에 대한 의존도를 최소화합니다.

출시 연도	2018
상태	성숙
고객 유형	엔터프라이즈 제약 기업, 바이오테크, 동물 보건, 컨슈머 헬스
고객 수	11-50
플랫폼	애플리케이션별 특화
통합 제품군	Vault CRM과 연결

제품 소개서

Vault Patient CRM

Vault Patient CRM은 환자 서비스 팀이 환자 여정 탐색, 인게이지먼트 채널 및 콘텐츠 관리 기능을 활용할 수 있도록 지원하는 애플리케이션입니다.

Vault 플랫폼을 기반으로 구축된 Patient CRM은 이미 검증된 심층적인 기능들을 활용하여, 환자 서비스 및 인게이지먼트에 집중합니다.

HIPAA를 준수하는 보안 기능은 환자 데이터를 보호하고 동의를 관리하는 동시에, 팀 간의 원활한 협업을 가능하게 합니다.

출시 연도	2024
상태	초기
고객 유형	엔터프라이즈 제약 기업, 바이오테크
고객 수	1 – 10
플랫폼	Veeva Vault
통합 제품군	Approved Email, Engage와 함께 운영 Vault CRM, PromoMats, MedComms와 연결됨