



혁신 가이드

veeva MedInquiry

개요

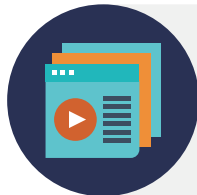
Veeva MedInquiry는 포괄적인 질의 관리 기능을 통해 메디컬 질의 접수부터 답변에 이르는 전 과정을 효율화합니다.

콜센터, 이메일, 웹사이트, CRM 등 다양한 채널을 통해 접수되는 문의를 체계적으로 중앙 관리하며, 담당 팀이 정확하고 신속하며 성실하게 답변할 수 있는 환경을 제공합니다.

본 가이드는 메디컬 질의 프로세스를 관리하는 엔드투엔드 경험을 최적화하기 위해 Veeva MedInquiry 핵심 기능들을 소개합니다.



메디컬 질의 관리 라이프사이클의 전 과정을 지원하는
완벽한 엔드투엔드 솔루션입니다.



변화하는 비즈니스 요구 사항에 맞춰 진화하며 자동화를 통해
수동 작업을 최소화하는 **현대적인** 클라우드 기반 시스템입니다.



Veeva CRM과의 기본 연동 및 타 시스템과의 **연결**을 지원하는 유연한 API를 통해
더 넓은 메디컬 에코시스템과 긴밀하게 연결됩니다.

팁 & 노하우

MEDICAL INQUIRY UI를 통한 접수 일원화

콜센터로 유입되는 대량의 문의 내용을 빠르고 효율적으로 기록하는 것은 매우 중요합니다. 메디컬 질의 전용 사용자 인터페이스(UI)를 활용하면 HCP의 단일 또는 다중 요청 사항뿐만 아니라 이에 대해 제공된 답변까지, 케이스의 모든 요소를 한곳에서 간편하게 기록할 수 있습니다.

UI는 완벽하게 동적으로 작동하므로, 화면을 이동할 필요 없이 서로 다른 요소 간을 전환하며 관련 작업을 수행할 수 있습니다. 또한 오브젝트(object)와 필드를 커스터마이징하여 인터페이스를 특정 비즈니스 요구 사항에 더 맞게 최적화할 수 있습니다. 예를 들어, 질의 사항과 관련된 이상사례나 제품 품질 불만을 함께 기록할 수 있도록 페이지를 구성하는 것이 가능합니다.

- 질의 관련 대화 과정에서 파악한 케이스의 세부 정보는 메모장 사이드바를 활용해 실시간으로 기록할 수 있습니다.
- UI에서 직접 Veeva Network와의 연동을 통해, Veeva OpenData의 정확하고 최신화된 HCP 참조 데이터를 조회할 수 있습니다.

The screenshot displays the Veeva Medical Inquiry interface. On the left, a 'Notepad' sidebar contains a text entry: 'Dr Thompson Called 10:47am' followed by bullet points: 'Would like to know more information about prescribing Cholecap to his 74 year old patient who has rheumatoid arthritis' and 'He will be out of the office for the next 2 weeks - please reply to his colleague Mat Ryan who also works closely with the patient.' The main form area is titled 'Medical Inquiry' and includes a 'Case' dropdown. Fields include 'Response Contact' (Mat Ryan), 'Requestor', 'Assigned To', 'Case Priority' (Medium), 'Origination Channel' (Call Center), 'Country' (United Kingdom), and 'Language' (English). The 'Case Detail' section shows 'Case Request' with 'Product' (Cholecap), 'Formulation', 'Classification' (On-Label), 'Request Details' (Please send Prescribing Information for Cholecap, along with Clinical Study information), 'Preferred Response Method', and 'Request Category' (Dosing and Administration).

MEDICAL INQUIRY UI



팁 & 노하우

자동화를 통한 혁신으로 효율성 극대화

Veeva MedInquiry 제품 혁신의 많은 부분은 자동화를 기반으로 합니다. 일상 업무를 간소화하고 효율화하기 위해 다양한 기능에 자동화 기술이 적용되었습니다. 이를 통해 클릭 횟수를 줄이고 모호함을 제거하는 두 가지 효과를 동시에 누릴 수 있습니다.

이메일 접수 자동화

Veeva MedInquiry는 이메일 문의 접수 프로세스를 자동화하여 수동 입력 시 발생할 수 있는 오류 가능성을 획기적으로 줄여줍니다. HCP나 환자가 지정된 이메일 주소로 질의를 보내면, 해당 이메일은 Vault로 자동 전달됩니다.

시스템에 입력된 이메일을 바탕으로 Vault는 문의의 핵심 세부 정보가 포함된 케이스 요청(Case Request) 기록을 생성하므로, 담당 팀은 즉시 답변 작성을 시작할 수 있습니다. 답변 발송 후 수신된 후속 이메일 등 향후 관련된 모든 이메일도 동일한 케이스에 추가되어 한곳에서 전체 내용을 파악할 수 있습니다.



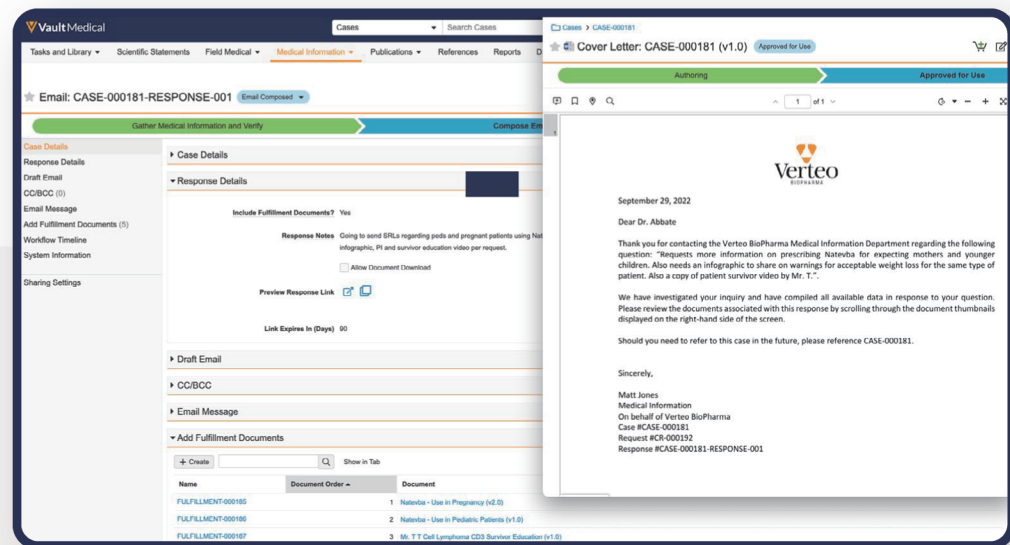


팁 & 노하우

답변 생성 자동화

문의 답변을 구성하는 방식이 한층 더 발전했습니다. Veeva MedInquiry는 단순한 질의부터 복잡한 질문에 이르기까지 요청된 정보에 가장 적합한 답변을 작성할 수 있도록 지원합니다.

응답 작성 시, Veeva MedInquiry에 미리 정의된 템플릿 세트를 활용하면 적절한 형식의 답변 초안을 자동으로 생성할 수 있으며, 관련 문서와 증빙 참고문헌까지 포함된 답변 패키지를 손쉽게 구성할 수 있습니다.



커버 레터(Cover Letter)는 메디컬 질의에 대한 답변 내용을 요약한 문서입니다. 시스템에 미리 저장된 템플릿을 활용하여 이러한 커버 레터 초안을 자동으로 작성할 수 있습니다.

템플릿은 토큰(token)을 사용해 요청자의 이름이나 질의 내용 등 문의 과정에서 수집된 정보를 자동으로 불러옵니다. 필요한 경우 답변을 발송하기 전에 해당 콘텐츠를 수정할 수 있습니다.



팁 & 노하우



답변 이메일(Response Emails) 또한 시스템에 미리 정의해 둘 수 있습니다. 템플릿은 일반적으로 특정 제품 및 국가와 연계되어 있으며 해당 언어로 작성됩니다. 비즈니스 로직을 통해 접수된 문의에 최적화된 템플릿이 자동으로 선택됩니다.

Vault에서 작성된 이메일은 필요에 따라 추가 편집하거나 그대로 발송할 수 있습니다. 발송된 이메일은 추적이 가능하므로 응답이 성공적으로 수신되었는지 확인할 수 있으며, 발송 내역이 Vault에 기록되어 언제든지 전송된 내용을 정확하게 재확인할 수 있습니다.

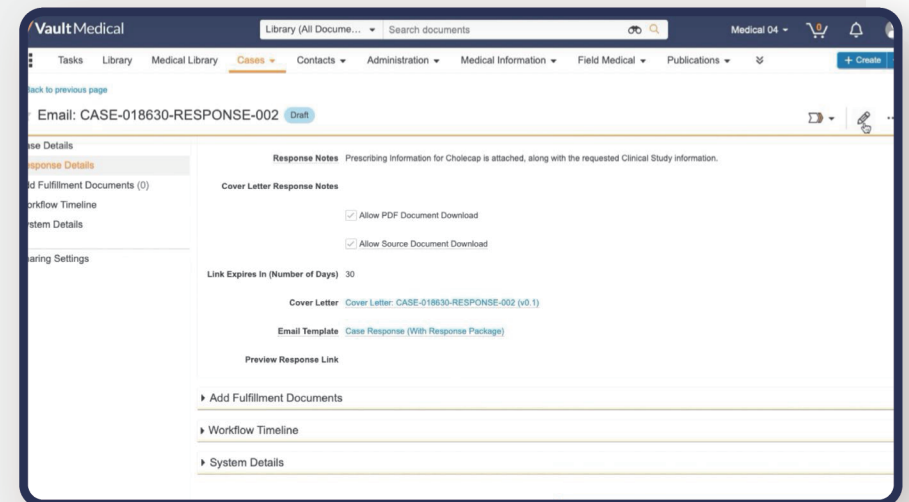


팁 & 노하우

마지막으로, 문의의 성격에 따라 응답 패키지에 추가 문서를 포함할 수도 있습니다. 이 경우 Vault에 저장된 승인된 콘텐츠 라이브러리에서 필요한 핵심 메디컬 정보 문서를 손쉽게 검색하여 찾을 수 있습니다.

응답 패키지(Response Package)는 문서를 첨부 파일로 이메일 발송하던 기존 방식의 최신 대체 기능으로, 다음과 같은 장점을 제공합니다.

- 패키지는 첨부 파일 크기 제한 없이 항상 성공적으로 전달됩니다.
- 패키지에는 항상 최신 버전의 문서가 표시되므로 참조 데이터가 완전히 최신 상태로 유지됩니다.
- 텍스트와 함께 동영상이나 인포그래픽 같은 풍부한 디지털 콘텐츠도 간편하게 포함할 수 있습니다.



응답 패키지 생성



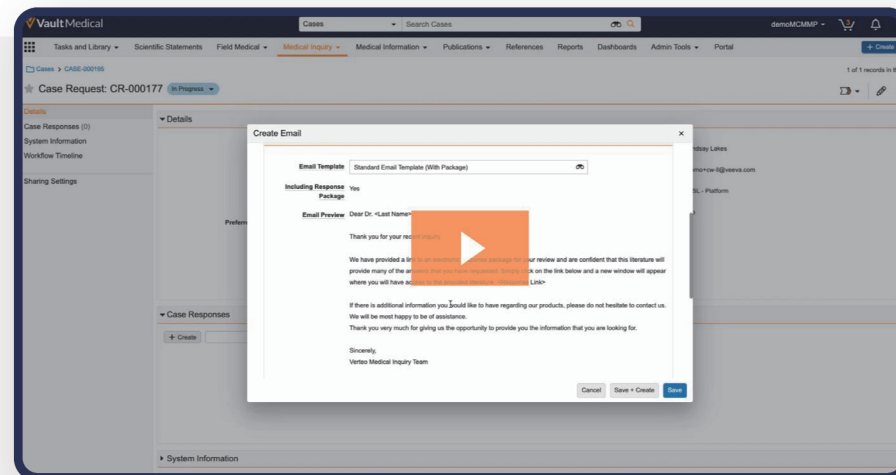
팁 & 노하우

메디컬 에코시스템 통합

질의가 접수되는 경로와 답변에 활용 가능한 콘텐츠, 그리고 해당 커뮤니케이션을 공유해야 하는 부서 간 협업 팀을 한눈에 파악하는 것은 오직 통합된 메디컬 에코시스템을 통해서만 가능합니다. Veeva CRM과의 기본 연동뿐만 아니라, Vault API를 활용하여 기업이 사용하는 문의 접수 시스템 및 기타 보완 시스템과도 원활하게 연동할 수 있습니다.

Veeva CRM

Veeva CRM과의 기본 연동을 통해 현장에서 접수된 문의가 Veeva MedInquiry로 자동 분류되어 메디컬 질의 팀이 즉각 답변을 처리할 수 있도록 지원합니다. 이 연동 기능은 데이터 구조에 구애받지 않으므로, 기업에서 활용하는 HCP 레퍼런스 데이터의 소스에 관계없이 적용할 수 있습니다. Veeva 또한 Veeva MedInquiry는 문의 처리 상태를 CRM으로 다시 전송하여 필드 메디컬 담당자가 해당 케이스의 종결 여부를 실시간으로 확인할 수 있도록 합니다.



CRM 연동

Veeva



팁 & 노하우

Veeva OpenData

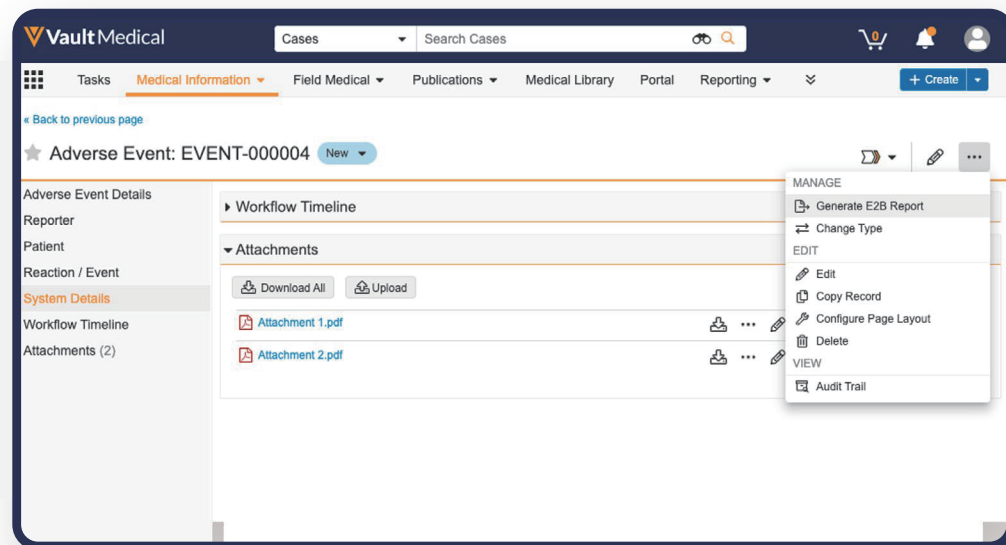
Veeva Network와의 전용 연동을 통해 수백만 명의 HCP에 대한 정확하고 최신화된 OpenData 레퍼런스 데이터를 조회할 수 있습니다. 이 작업은 메디컬 질의 사용자 인터페이스에서 직접 수행할 수 있으므로, 필요한 연락처 정보를 찾기 위해 케이스 접수 페이지를 벗어날 필요가 없습니다.

보완 시스템

Vault API는 유연성이 뛰어나 Vault 간 또는 팀이 사용할 수 있는 다른 보완 시스템과 정보를 공유할 수 있습니다. 예를 들어 메디컬 정보 팀은 잠재적인 이상사례(AE) 및 제품 품질 불만(PQC)이 접수될 수 있는 고객 접점의 최전선 중 하나입니다. AE와 PQC 모두 Veeva MedInquiry에서 수집하여 품질 및 약물감시팀으로 쉽게 전달할 수 있습니다. 분류 프로세스를 간소화하기 위해 약물감시 부서에서 지원하는 글로벌 표준 형식인 E2B(R3) 파일을 Veeva MedInquiry에서 생성하여 해당 팀의 시스템으로 전달할 수 있습니다.

팁

Vault 레코드에 파일을 첨부하여 AE와 관련된 증빙 콘텐츠를 공유할 수 있습니다. Vault는 보고서를 생성할 때 이러한 첨부 파일을 E2B(R3) .xml 형식 내에 인코딩합니다.





팁 & 노하우

내부 이메일

Veeva MedInquiry는 시스템을 사용하지 않는 동료와의 커뮤니케이션도 지원합니다. 케이스 관련 질문이 포함된 이메일을 주고받을 수 있으며, 해당 활동 내역을 Veeva MedInquiry 내의 기록에 직접 추가할 수 있습니다.

The screenshot shows the Veeva Medical interface for an Adverse Event report. The top navigation bar includes 'Medical Inquiry Inbox' and a search bar. The sidebar on the left lists various sections: Reporter, Patient, Reaction / Event, Email to Safety (0), System Details, Workflow Timeline, and Attachments (0). The main content area is titled 'Adverse Event: EVENT-000027' and shows details for the event, including Name, Case, Event Type, Date of Creation, Type of Report, and Reporter information.

Adverse Event Details	
Name	EVENT-000027
Event Type	Adverse Event
Case	CASE-018630
Date of Creation	28/04/2023 11:16 BST
Type of Report	Spontaneous Report
Date First Received from Source	28/04/2023 10:30 BST
E2B Report	ICSR:EVENT-000027 (v0.1)
Date of Most Recent Information	

Reporter

Reporter's Qualification: Physician

☐ Reporter Same as Case Contact?

Reporter's Family Name: Mat

Reporter's Given Name: Ryan

이상사례 처리

더 많은 사용자 팁과 최신 기능에 대한 정보는
Veeva Connect의 Veeva MedInquiry 커뮤니티에서 확인하세요.

veeva.com/kr에서 자세히 알아보세요 | 02-6912-0796 | veeva.com/kr/contact-us/



Copyright © 2026 Veeva Systems. All rights reserved. Veeva 및 Veeva 로고는 Veeva Systems Inc.의 등록 상표입니다. Veeva Systems는 기타 대상 목록 및 미등록 상표를 보유하고 있습니다. 본 문서에 사용된 다른 이름들은 각 소유주의 상표일 수 있습니다.