

Historia de Éxito Veeva: Stendhal Pharma México

Stendhal México reemplaza su sistema anterior de registro de visitas médicas por Veeva CRM para apoyar e impulsar su notable crecimiento en América Latina.

■ ■ *Somos un laboratorio innovador y la necesidad de contar con una herramienta que nos acompañará a seguir innovando aumentó exponencialmente en el último año, principalmente para nuestra franquicia de primary care que cuenta con una fuerza de ventas mayor a nuestro core business de alta especialidad. La plataforma anterior era muy limitada en este escenario. ■ ■*

— **Patricia Rivas Sayans**, Commercial Development Director, Stendhal Pharma

Desafíos Orientados a La Mejor Toma de Decisión

Antes de adoptar Veeva CRM, el equipo enfrentaba algunos problemas con la herramienta utilizada anteriormente, principalmente con relación a los reportes de muestras entregadas y visitas realizadas. Esto debido a no ser desarrollada específicamente para la industria farmacéutica, esa herramienta no generaba insights valiosos para la toma de decisiones en los equipos en campo y otras áreas comerciales, además de exigir mucho tiempo en el cruce de datos.

■ ■ *La herramienta anterior no estaba optimizada para las visitas a médicos y el registro de tales visitas. Cualquier nueva actividad tenía que ser programada, modificando el sistema y generando un costo muy alto, entonces buscamos una solución adaptada a las necesidades de la industria. ■ ■*

— **Alberto Matínez Ríos**, Corporate IT Director, Stendhal Pharma

Y para que esto realmente funcionará, los líderes de las áreas tuvieron que considerar dos frentes: los administradores internos y los equipos de campo. La nueva herramienta tenía que cumplir con la facilidad y eficiencia de uso para ambos, en necesidades y realidades diferentes. Debido a lo anterior, se inició un sólido proceso de evaluación, a través de una matriz comparativa, que cuantificó y documentó las características y beneficios de las cuatro herramientas concursantes, incluyendo a Veeva CRM.

Elección Unánime Utilizada por Otros Laboratorios

El interés inicial de Stendhal por Veeva se dio por la solución de gestión de materiales promocionales Veeva Vault PromoMats. En ese entonces, la empresa aún no pensaba sustituir su plataforma de CRM. Posteriormente, con el significativo crecimiento en la región, el cambio de esta herramienta pasó a ser una gran necesidad, ya que se requería incrementar la trazabilidad. El cumplimiento y la medición de resultados se convirtieron en prioridad.

Desde el comienzo del proceso de selección de un nuevo CRM, el sistema de Veeva demostró mayor facilidad para la administración interna, con varias rutas de acceso a funcionalidades, probando ser una solución bastante estandarizada que permite la optimización de nuestros procesos, además de ser muy amigable para la fuerza de ventas.

■ ■ *Las características de Veeva en cada punto de la evaluación fueron superiores a las demás herramientas. Además, la referencia de que laboratorios transnacionales de alta especialidad ya trabajaran con Veeva fue un punto importante a considerar.* ■ ■

— **Patricia Rivas Sayans**, Commercial Development Director, Stendhal Pharma

CLM Gana Destacando en el Proceso de Decisión

Otra razón importante en la decisión a favor de Veeva fue el módulo de CLM integrado para presentación de contenido en visitas presenciales. Este se mostró más fuerte que el de las otras herramientas evaluadas y fue un elemento diferenciador ya que permite enviar presentaciones al médico y nos da información valiosa de su comportamiento que se convierten en métricas de nuestro desempeño. Todo esto le permitirá a Stendhal ejecutar sus planes de negocio y entregar sus mensajes de forma consistente y, sobre todo, ayudará a obtener un mejor el feedback de los médicos sobre los materiales.

Implementación y Entrenamiento Bien Ejecutados: Cliente Autosuficiente

Veeva CRM se destacó en el proceso de implementación y entrenamiento, recibiendo *feedback* positivo de la fuerza de ventas, reforzando la decisión.

■ ■ *Veeva tiene una metodología clara de implementación: ofrece un mapa de cada uno de los objetos que pueden ser personalizados por el cliente. Además, hace recomendaciones de buenas prácticas realizadas en otros laboratorios.* ■ ■

— **Natalia González Rojas**, Business Support Regional Manager, Stendhal Pharma

La elección por Veeva CRM también ayudó a Stendhal a hacer importantes diagnósticos y a crear funciones internas que aún no existían, que se tornaron fundamentales en la independencia y productividad de la operación comercial.

■ ■ *Cuando implementamos Veeva CRM, identificamos una posición que necesitaba ganar relevancia: el Administrador de CRM. Hoy, esa figura administra toda la herramienta y, cuando el representante necesita soporte, es a través del Administrador de CRM que centralizamos los llamados, con el apoyo del área de TI. ■ ■*

— **Patricia Rivas Sayans**, Commercial Development Director, Stendhal Pharma

Resultados Inmediatos en Sólo 3 Meses Desde el Lanzamiento

- > 50% del tiempo del Administrador de CRM se utiliza directamente en actividades del negocio y no con llamadas relacionadas con el uso de la herramienta.
- > Un aumento notable en la cantidad y relevancia de indicadores y datos.
- > Una medición sólida de KPIs.
- > Implementación de Estrategias de Mejora que se ejecutan rápidamente.
- > Una mejora perceptible en la calidad de la toma de decisiones basada en datos.

■ ■ *Elegimos Veeva CRM por reunir funcionalidad superior, CLM más atractivo, proceso de implementación fácil con pasos claramente definidos y una interfaz amigable para el campo. ■ ■*

— **Alberto Matínez Ríos**, Corporate IT Director, Stendhal Pharma

Acerca de Stendhal

Es una empresa farmacéutica enfocada en la oferta de medicamentos innovadores, socialmente comprometida y vinculada a las buenas prácticas. Con operación en 14 países de América Latina y el Caribe, el principal interés de la compañía es asegurar que más y más pacientes tengan acceso a los mejores medicamentos. Actualmente está posicionada como líder en servicios directos de salud a pacientes con enfermedades crónico-degenerativas, en la comercialización de medicamentos altamente especializados y también como especialistas en distribución y logística farmacéuticas.

Acerca de Veeva Systems

Líder en software en la nube para la industria global de Ciencias de la Salud. Comprometida con la innovación, la excelencia del producto y el éxito del cliente, Veeva tiene más de 600 clientes, desde las mayores empresas farmacéuticas del mundo hasta las prometedoras empresas de biotecnología. Veeva tiene su sede en el área de la Bahía de San Francisco, con oficinas en Europa, Asia y América Latina.