

Veeva CRM Suite

Ficha simplificada del producto – Junio de 2023

Veeva CRM Suite integra aplicaciones y procesos comerciales clave para una planeación de campo e interacción más efectivas a través de canales personales y digitales.

CRM Suite incluye aplicaciones globales que también responden a los requisitos corporativos y de cumplimiento locales y específicos de cada país.

- **Veeva CRM** es el estándar del sector para la gestión de relaciones con los clientes de los sectores farmacéutico y biotecnológico.
- **Veeva CLM** es una aplicación complementaria del CRM para gestionar y presentar material visual interactivo de marketing en circuito cerrado.
- **Veeva CRM MyInsights** es una plataforma sin código en el CRM para crear una experiencia de usuario altamente personalizada.
- **Veeva CRM Approved Email** es una aplicación complementaria del CRM que permite a los usuarios de campo enviar correos electrónicos personalizados –y que cumplen con las normativas– a los profesionales de la salud (HCP, por sus siglas en inglés).
- **Veeva CRM Events Management** es una aplicación para gestionar el ciclo de vida de los eventos de principio a fin, así como la información relacionada, como el contenido, los asistentes, los oradores y los gastos.
- **Veeva CRM Engage** es una aplicación complementaria del CRM que permite que los equipos de campo y los HCP interactúen de forma digital, lo que facilita la programación de llamadas, videoconferencias y chats que cumplen con las normativas.
- **Veeva Align** es una aplicación para gestionar los territorios que incluye la gestión de listas, asignación de territorios, planes de interacción y retroalimentación del trabajo de campo integrada.
- **Veeva Align+** es una aplicación utilizada para diseñar territorios geográficos óptimos para los equipos médicos y de ventas en campo.
- **Veeva Network** es una plataforma global de gestión de datos maestros y una aplicación maestra diseñada para clientes del sector farmacéutico y biotecnológico de todo el mundo.
- **Veeva Nitro** es un almacén de datos integrado para aplicaciones de análisis de datos comerciales y ciencia de datos.

ESTATUS DEL PRODUCTO:

	Lanzamiento	Estatus	# clientes
Veeva CRM	2007	Muy consolidado	100+
Veeva CLM	2011	Muy consolidado	100+
Veeva CRM MyInsights	2017	Consolidado	100+
Veeva CRM Approved Email	2013	Muy consolidado	100+
Veeva CRM Events Management	2015	Consolidado	100+
Veeva CRM Engage	2018	Consolidado	100+
Veeva Align	2015	Consolidado	51-100
Veeva Align+	2020	Consolidado	11-50
Veeva Network	2013	Muy consolidado	100+
Veeva Nitro	2018	Consolidado	11-50

Veeva CRM

CRM es una aplicación de gestión de relaciones con los clientes para empresas farmacéuticas, biotecnológicas, de salud del consumidor y de salud animal. CRM ayuda a los equipos médicos y de ventas en campo, incluyendo a los de atención primaria, atención especializada, cuentas clave, ventas al por menor y enlaces científicos médicos.

CRM ofrece funciones clave para los equipos de campo, entre ellas la creación de perfiles de clientes, la planeación de territorios y cuentas, el muestreo y el registro de la interacción en campo.

Es posible acceder al CRM en línea a través de un navegador y una aplicación de escritorio o desde iPad, iPhone y Android con total compatibilidad sin conexión.

Lanzamiento	2007
Estatus	Muy consolidado
Tipo de cliente	Empresas farmacéuticas, biotecnológicas, de salud animal y de salud del consumidor
# clientes	100+
Plataforma	Fuerza de ventas
Integraciones	Compatible con CLM, Approved Email, Events Management, Engage Conectado con PromoMats, MedComms, Align, Network, Link

Veeva CLM

CLM es una aplicación complementaria del CRM para material visual interactivo de marketing en circuito cerrado. El reproductor multimedia CLM es compatible con una gran variedad de contenidos multimedia digitales y les permite a los usuarios buscar y presentar contenido fácilmente, al tiempo que captura automáticamente las métricas clave y las registra en el CRM.

Los usuarios pueden seleccionar contenidos aprobados o crear presentaciones personalizadas a partir de fragmentos aprobados.

El contenido aprobado se almacena y distribuye a la biblioteca del CLM desde PromoMats o MedComms.

Lanzamiento	2011
Estatus	Muy consolidado
Tipo de cliente	Empresas farmacéuticas, biotecnológicas, de salud animal y de salud del consumidor
# clientes	100+
Plataforma	Específica de la aplicación
Integraciones	Requiere CRM Compatible con CRM Conectado con PromoMats, MedComms

Veeva CRM MyInsights

MyInsights es una plataforma sin código en el CRM para crear una experiencia de usuario altamente personalizada. Los usos más comunes de MyInsights incluyen mapas del proceso de atención al paciente, planes de cuentas, insights y sugerencias a nivel territorio o HCP, y planes previos a las llamadas. Las visualizaciones de MyInsights pueden incluir cualquier dato del CRM o de fuentes de datos de terceros.

Los usuarios acceden a MyInsights directamente desde el CRM, esto les proporciona un solo lugar para entender o trabajar en los insights y, a su vez, mejora y agiliza la experiencia del usuario.

MyInsights Studio es una herramienta de desarrollo sin código a prueba de futuro para crear y mantener de forma eficiente las visualizaciones de MyInsights.

Lanzamiento	2017
Estatus	Consolidado
Tipo de cliente	Empresas farmacéuticas, biotecnológicas, de salud animal y de salud del consumidor
# clientes	100+
Plataforma	Específica de la aplicación
Integraciones	Requiere CRM Compatible con CRM Conectado con Nitro, Link

Veeva CRM Approved Email

Approved Email es una aplicación complementaria dentro del CRM que permite a los usuarios enviar correos electrónicos –alineados a las normativas– a los HCP en una experiencia unificada. Los usuarios pueden crear rápidamente correos electrónicos seleccionando plantillas aprobadas, fragmentos de contenido (enlaces en el correo electrónico) y personalización opcional (como saludos personalizados).

La oficina central puede programar y enviar los correos electrónicos aprobados en nombre de los usuarios de campo o sugerirlos mediante motores de recomendación de acciones.

La actividad de los correos electrónicos aprobados (como envíos, aperturas y clics) se captura y registra automáticamente en el CRM, lo que proporciona información sobre la eficacia del contenido y la interacción.

Lanzamiento	2013
Estatus	Muy consolidado
Tipo de cliente	Empresas farmacéuticas, biotecnológicas, de salud animal y de salud del consumidor
# clientes	100+
Plataforma	Específica de la aplicación
Integraciones	Requiere CRM Compatible con CRM Conectado con Engage, Events Management, PromoMats, MedComms

Veeva CRM Events Management

Events Management es una aplicación para gestionar el ciclo de vida de los eventos de principio a fin, así como la información relacionada, p. ej., el contenido, los asistentes, los oradores y los gastos. Events Management es compatible con distintos tipos de eventos realizados en campo, como programas de oradores, consejos consultivos, mesas redondas y otras actividades de pago por servicio.

Los usuarios pueden crear solicitudes de eventos, identificar contenidos alineados a las normativas, determinar el presupuesto y los gastos, identificar oradores y asistentes, e iniciar flujos de trabajo de aprobación.

Events Management funciona a la perfección con Approved Email para las invitaciones de los asistentes, con PromoMats para el contenido aprobado, con Engage para compartir el contenido de los eventos virtuales y con CRM u OpenData para conciliar el número de asistentes y elaborar reportes de transparencia.

Toda la actividad de los eventos se captura automáticamente en el CRM.

Lanzamiento	2015
Estatus	Consolidado
Tipo de cliente	Empresas farmacéuticas, biotecnológicas, de salud animal y de salud del consumidor
# clientes	100+
Plataforma	Fuerza de ventas
Integraciones	Compatible con CRM Conectado con Approved Email, Engage, OpenData, PromoMats, MedComms

Veeva CRM Engage

Engage es una aplicación complementaria del CRM para la interacción digital entre los usuarios del CRM y los HCP. Los usuarios pueden programar reuniones, participar en videollamadas, conectar con HCP y su personal, y compartir contenidos aprobados. Los usuarios finales pueden acceder a Engage directamente desde el CRM, mientras que los HCP pueden hacerlo a través de una aplicación independiente.

Engage utiliza Approved Email para admitir invitaciones que cumplen con las normativas y que permiten a los asistentes programar reuniones o reunirse virtualmente a través del dispositivo de su elección.

Toda la actividad de interacción se captura automáticamente en el CRM.

Lanzamiento	2018
Estatus	Consolidado
Tipo de cliente	Empresas farmacéuticas, biotecnológicas, de salud animal y de salud del consumidor
# clientes	100+
Plataforma	Específica de la aplicación
Integraciones	Requiere CRM Compatible con CRM Conectado con Approved Email, Events Management

Veeva Align

Align es una aplicación para gestionar territorios que permite la gestión de listas, asignación de territorios, planes de interacción y retroalimentación del trabajo de campo integrada. Align funciona con reglas corporativas para gestionar las alineaciones actuales y futuras, incluyendo la definición del territorio, la lista de clientes objetivo y los objetivos de frecuencia por canal.

Los usuarios finales del CRM pueden dar su opinión sobre las alineaciones futuras propuestas y los planes de interacción directamente dentro del CRM.

Lanzamiento	2015
Estatus	Consolidado
Tipo de cliente	Empresas farmacéuticas, biotecnológicas, de salud animal y de salud del consumidor
# clientes	51-100
Plataforma	Veeva Vault
Integraciones	Conectado con CRM

Align+ es una aplicación que permite definir la estructura y jerarquía de los territorios geográficos y visualizarlos en un mapa para facilitar la toma de decisiones. Los mapas pueden exportarse a PDF para compartirlos y presentarlos externamente.

Las definiciones de territorio se basan en la ubicación geográfica, la capacidad de carga de trabajo agregada, el potencial de mercado agregado y las limitaciones como el tiempo de desplazamiento.

Lanzamiento	2020
Estatus	Consolidado
Tipo de cliente	Empresas farmacéuticas, biotecnológicas, de salud animal y de salud del consumidor
# clientes	11-50
Plataforma	Específica de la aplicación
Integraciones	Conectado con Align

Network es una plataforma de gestión de datos maestros multidominio y una aplicación maestra para clientes del sector farmacéutico y biotecnológico. Incluye un modelo de datos predefinido para facilitar la gestión de los datos de referencia de los clientes, así como las solicitudes de cambio de datos en el CRM realizadas por los usuarios de campo. Los clientes pueden gestionar sus datos de referencia junto con los datos de terceros, como OpenData, para tener una sola fuente de referencia fidedigna para los datos de los clientes.

El portal para empresas y los widgets de Network permiten a los usuarios comerciales acceder a los datos de sus clientes.

Los clientes de Network pueden crear dominios de datos complementarios (como productos o pagadores) para tener un mayor control de los datos y no limitarse solo a la información del cliente.

Lanzamiento	2013
Estatus	Muy consolidado
Tipo de cliente	Empresas farmacéuticas, biotecnológicas, de salud animal y de salud del consumidor
# clientes	100+
Plataforma	Específica de la aplicación
Integraciones	Conectado con CRM, OpenData, Nitro

Nitro es un almacén de datos para aplicaciones de análisis de datos comerciales y de ciencia de datos. Nitro está completamente integrado en el CRM, lo que permite no solo un intercambio de datos impecable, sino la actualización automática de Nitro con los cambios de configuración y metadatos del CRM.

Nitro almacena datos en Amazon Redshift y cuenta con conectores industriales prediseñados para Veeva y fuentes de datos de terceros seleccionadas. Nitro Explorer ofrece una herramienta de visualización integrada que permite a los usuarios finales navegar por los datos almacenados en Nitro, minimizando la dependencia en herramientas de visualización de terceros.

Lanzamiento	2018
Estatus	Consolidado
Tipo de cliente	Empresas farmacéuticas, biotecnológicas, de salud animal y de salud del consumidor
# clientes	11-50
Plataforma	Específica de la aplicación
Integraciones	Conectado con CRM, MyInsights