

# Veeva CRM

## 个性化的多渠道医生互动 以客户为中心的协同营销 提升公司对业务的掌控



“我们的销售代表需要通过无缝集成的系统，支持团队协作，与客户开展更有效的交流。在Veeva CRM的帮助下，我们的销售代表可为医生和患者提供更多帮助。”

武田制药（美国）销售副总裁

Veeva CRM 是一款先进的多渠道CRM解决方案，专为满足制药市场、生物技术市场、动物健康市场和消费者健康市场的需求量身打造。Veeva CRM具备丰富的预置功能，可为包括普药代表、特药代表、医学顾问和大客户经理在内的所有用户群体提供协助。随着生命科学行业的商业环境日趋复杂，企业需要制定新战略来满足多层次客户的不同需求。新崛起的客户群体包括：医疗服务提供方、综合服务网络、责任医疗组织以及合伙执业医师。为了支持开展名副其实的多渠道客户互动，Veeva提供了全面深入的CRM功能，协助企业利用多种沟通渠道，精心设计个性化的与医生沟通接触的方式，协调管理更复杂多样的客户关系。Veeva CRM不仅仅是一套CRM系统，更是一款真正实现以客户为中心的端到端综合解决方案。获取更多资讯，请访问veeva.com

### 无缝集成的多渠道CRM解决方案

作为首款专注于生命科学领域的无缝集成多渠道CRM解决方案，Veeva CRM可帮助企业通过客户偏好的各种沟通渠道，实现互动规划、执行与成果评估。如今，客户希望能够自由选择不同渠道，随时随地获取信息，并喜好通过连贯一致的个性化互动方式迅速获取所需信息。CRM的使用者（医药代表）希望能根据实际需求，灵活选择接触客户和获取客户信息的渠道，在保障灵活性的同时不影响功能。Veeva多渠道CRM解决方案拥有丰富独特的功能，提供移动应用程序，内置支持面对面拜访的闭环营销功能、Veeva合规邮件解决方案（Approved Email）、以及Veeva互动网站平台（Engage）。所有渠道均由统一的合规内容存储平台提供支持。Veeva CRM与Salesforce.com Service Cloud（云服务）无缝集成，提供呼叫中心支持，帮助企业创建自助式网站来处理客户需求。

### 协同营销

针对包括综合服务网络或医院系统在内的多层面、组织化的客户管理和传递信息时，实行大客户管理非常关键。Veeva CRM

的灵活架构可满足按治疗领域、产品和服务组合实行大客户销售（Account-selling）模式的需求。通过在CRM系统中集成客户规划程序，业务管理团队可以更好地了解每位员工、每项服务和每个活动影响客户的情况。Veeva CRM帮助您掌握客户信息，了解客户机构的层级关系和内部关联。您可在Veeva CRM系统的支持下创建计划，针对客户制定目标，协调所有内部团队之间的活动。通过在市场、销售和合规等多个内部团队之间建立互联，轻松确定实施高效宣传活动所需的最佳内容和服务。您可以在所有计划开展的行动与客户机构中的相关人员之间建立关联，确保话术的一致性。

### 全面验证、确保合规

Veeva CRM可确保所有互动和业务活动的合规性。整个系统实行全面验证，确保符合美国FDA 21 CFR Part 11条款标准和《处方药上市法》规定。Veeva通过开展全面的安装和运行验证测试并记录所有测试结果，可为客户最多节省80%的系统验证成本，并减少相应的项目时间。Veeva CRM为遵循《阳光法案》提供支出记录、电子签名、采样限制和样品追踪功能。为遵循《反垃圾邮件法》，医药代表可直接通过移动设备获取医学专业人士的许可。

## 移动CRM

医药代表需要能随时随地灵活访问Veeva CRM。Veeva CRM系统专门为iPad和 Windows 10平台打造，提供原生用户界面和触控手势，支持不同设备独特的形状系数、导航设计和功能，确保发挥最佳性能，快速上手，既可在线使用，亦可脱机使用，支持自动同步，可有效提高工作效率。

## 基于用户角色的功能设计

每个用户在体验Veeva CRM时，都会感受到系统是专为自己量身定制的。从初级和专业医药销售代表到医疗学术专员以及市场管理用户，Veeva的预建功能可满足所有用户的独特需求。通过将所有团队整合在统一的CRM系统中，可轻松实现团队销售管理。下文列出了基于特定用户角色的各项功能：

### 初级医疗保健

- 拜访周期规划
- 利用系统中集成的移动闭环营销功能，建立拜访报告
- 避免相应团队的活动冲突
- 采集电子签名
- 集成支出管理
- 材料订购
- 医学会议签到
- 多渠道日历
- 医生和客户资料收集
- 计划和处方数据分析
- 样品管理
- 医生影响力的可视化呈现

### KOL管理与互动

- 创建和追踪客户计划
- 详细的关键意见领袖管理规划和信息收集
- 与支出管理系统集成
- 移动设备上的闭环营销功能，支持采集会议摘要
- 多渠道日历
- 医生影响力的可视化呈现

### 专业医疗保健

- 利用系统中集成的移动闭环营销功能，建立拜访报告
- 闭环客户规划和执行
- 复杂客户关系的可视化
- 集成支出管理
- 材料订购
- 医学会议签到
- 计划和处方数据分析
- 多渠道日历

### 监管市场

- 闭环客户规划和执行
- 复杂层级结构可视化
- 针对管理式医疗机构、健康计划、医药福利管理公司和医院网络进行详细的客户规划
- 利用处方矩阵分析复杂的处方数据
- 与支出管理系统集成
- 采集会议摘要

## 消费者健康和动物保健

Veeva CRM的多项功能还有助于区域代表提高工作效率，促进消费者健康和动物健康。在移动应用程序中内置了与闭环营销功能集成的路径规划、库存监控、陈列以及订单管理功能，为客户提供无缝使用体验。系统中集成的订单管理功能和定价引

擎可帮助区域医药代表高效创建订单，并根据列表订单轻松监控库存。

## 将您的远见卓识付诸行动

Veeva CRM的VInsights数据分析基于云计算技术、精简高效，可提供丰富的处方、销售和客户互动数据，支持终端用户和区域管理人员做出明智决策。Veeva CRM提供的销售报告和客户数据分析可帮助区域医药代表更有效地与客户进行接触和互动。Veeva CRM提供便捷易用的即席报告功能，支持在线和离线报告，可为区域代表和销售管理提供便利。Veeva CRM还可采集与客户的多渠道互动信息并进行分析，有助于销售和市场团队规划与客户的互动，并不断提升客户体验。

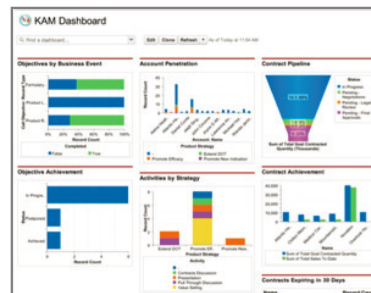


图1：将您的远见卓识付诸行动

## 客户主数据管理

高效的多渠道销售和营销建立在优质客户数据的基础上，但生命科学企业在维护准确的客户信息方面往往面临诸多困难。为应对这一挑战，Veeva OpenData和Network提供了一整套基于云计算模式的客户主数据管理解决方案，集医学专业人士、医疗机构、附属机构、参考数据、软件以及数据管家服务于一体。Veeva OpenData和Network直接通过Veeva CRM及时提供持续更新的、准确的客户数据。

## 统一系统管理

您可以根据自己的独特需求，对Veeva CRM进行设置。只需一次调整，所有设备均能生效。任何配置、安全设置和数据共享规则在所有终端用户设备上保持一致。

## 延展和创新平台

Veeva以Salesforce 1平台为基础，因此任何在平台上的创新都可使客户获益。这也表明客户可以获取salesforce.com提供的功能，例如支持呼叫中心和自助式网站的云服务。salesforce.com呼叫中心应用程序提供案例管理、集成电话和Chatter社交网络功能。

## 云端优势——敏捷快速、灵活可变

Veeva CRM每年进行多次系统升级，自动实现创新突破，无需增加任何成本。基于云计算技术的Veeva CRM使您无需费心版本升级问题，由我们为您实现创新，渐臻完境。