

Veeva CRM Engage

个性化客户互动网站 深层次理解医生需求



制药企业正投入巨资，通过品牌网站、专业门户网站以及赞助第三方网站，利用互联网渠道深入接触客户。这是一个必然的趋势。调查显示，医生更希望能够随时随地自由选择不同渠道，获取专为他们量身定制的数字化信息。但是，现有的信息传播手段效率低下，创建的内容只能使用一次，与企业的CRM系统连接松散。这些不足致使生命科学企业无法利用其费尽心思获取的客户详细资料和记录来与客户进行数字化互动。这也使得数字渠道欠缺个性化，不能充分发挥其利用价值。今天，崭新的技术让定制和协调不同渠道间的互动变得简单，并通过加深对用户理解不断提升客户体验。

专注制药企业需求，基于云构架的客户互动网站平台

支持多渠道客户互动

Veeva多渠道CRM平台帮助制药企业管理诸如面对面、移动设备、电子邮件、电话和网页等跨渠道用户互动。您可以根据对Veeva CRM中每个客户的详尽了解，向其发送合规、定制的数字内容。渠道的整合保证了不同渠道间的信息一致性。例如，区域代表不但可以与医生进行面对面的拜访互动，还可以指导医学专业人士前往存有临床文件和视频等相关内容的网站。他们亦可向医生提供重要的在线服务，例如同药企的医学专家进行在线对话或按需安排医药代表的拜访。

确保内容的可重复使用性和一致性

建立相关内容只是打造成功多渠道战略的第一步。为保证良好的客户体验，您必须时刻保证内容是最新的，并能根据客户需求进行调整。医学专业人士不愿前往信息陈旧、僵化的网站。然而，制药行业的监管环境及创建内容的成本则给企业跨渠道保持内容的一致性和频繁更新带来了挑战。Veeva提供单一的全球内容管理平台，用于内容开发和发布。同时，Veeva已制定闭环营销（CLM）、合规邮件（Approved Email）和网站等跨渠道内容的标准技术指标，您可以在不同渠道中重复利用已经通过审批的内容。这可以帮助您在确保内容一致的前提下节省时间和成本。

Veeva CRM Engage与Veeva CRM无缝集成，可根据现有的客户细分开发具有针对性的各种多媒体内容，并在Veeva CRM中追踪客户行为和反馈。

获取更多资讯，请访问veeva.com

整合在线沟通的多渠道CRM

Veeva CRM Engage是专为制药企业提供的基于云构架的客户互动网站平台。Engage是Veeva Commercial Cloud的组成部分，使医学专业人士随时随地通过任何设备获取互动内容和服务，帮助制药企业更好地了解 and 满足客户需求。Veeva CRM 包含在各种沟通渠道通用的客户详细资料和互动记录。Veeva CRM Engage与Veeva CRM无缝集成，可根据现有的客户细分开发具有针对性的各种多媒体内容，并在Veeva CRM中跟踪客户反馈，实现闭环营销。

Veeva CRM Engage还可与Veeva Approved Email（合规邮件）解决方案完美实现互操作，用户可以通过合规邮件发送个性化的链接，引向Veeva CRM Engage的内容。医生可以通过支持iOS和Windows 10的移动设备随时访问网页内容。Veeva的CLM功能支持Engage内容打包并能记录医生与该内容进行的所有在线互动情况。

整合的多渠道内容存储平台

Engage利用统一的存储平台Veeva Vault PromoMats管理企业的互动内容。这些资料按照可多渠道重复使用的标准进行设计，从创建到审批和发布都能进行管理。

有了Veeva CRM Engage，多渠道内容发布变得更容易，更高效。该系统确保客户可通过各种渠道获取最新的合规内容，并能在发布之前进行审核和测试。为提高性能和响应速度，Engage的内容部署于全球网页缓存中，带来极佳用户体验。

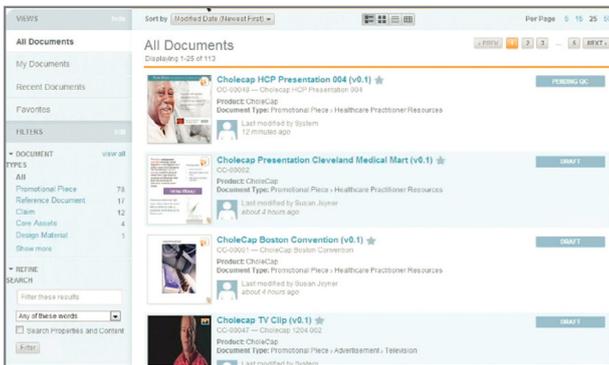


图1：渠道内容存储平台

互动媒体浏览器

Veeva CRM Engage为所有的浏览器配备了一个符合网页标准的媒体播放器。您可将此播放器嵌入多个网页中，并推送最新的内容。医生通过电脑、平板或移动端浏览器访问相关内容，使您的信息传递更有成效。

全面的客户资料

理解客户的需求和行为是成功营销的关键。了解客户关心的问题以及他们对信息传播和服务的反应，产品团队就能制定更好的、更有针对性的营销材料。企业则能优化推广支出，打造更好的用户体验。

Engage是Veeva Commercial Cloud的组成部分，可详细记录医生的每一次互动，并在Veeva CRM中无缝实现医生资料的实时更新。Veeva可对已知或匿名医生的互动行为进行追踪，并进行营销分析，让营销活动快速有效地响应客户需求。

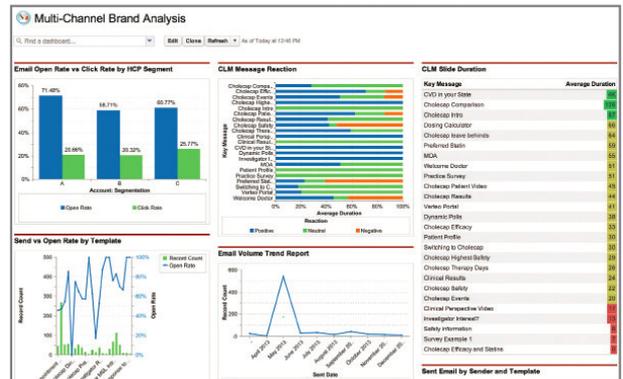


图2：将您的远见卓识付诸行动

企业级云技术

Veeva高标准的安全合规技术和灵活的管理控制功能，为大规模多渠道医生互动带来企业级解决方案。Veeva多租户的云架构保证客户无需购买或维护服务器，也无需进行软件升级，能够极大降低系统的验证成本。这就意味着您的系统始终是最新版本，为您提供最新功能。同其他Veeva解决方案一样，我们持续的投入和创新将使Engage的优势与日俱增，并根据您的需求进行扩展。