



Унікальні потреби
CRM у фармацевтичній
галузі



Зміст

Вступ	3
Роль CRM у сучасній фармацевтичній галузі	6
Чому стандартні рішення не працюють	9
Висновок: необхідність спеціалізованої CRM для фармацевтики	16



Вступ: Виклик CRM у фармацевтичній галузі

У сучасному фармацевтичному середовищі цифрова трансформація — це не просто модне слово, а бізнес-необхідність.

У центрі цієї еволюції стоїть система управління взаємовідносинами з **клієнтами (CRM)**, яка стала основою того, як фармацевтичні компанії взаємодіють з медичними працівниками (**НСП**), керують командами продажу і забезпечують відповідність вимогам регулювання.

Але ось реальність, з якою стикаються багато керівників фармацевтичних компаній: **стандартні CRM-системи**, створені для загального бізнес-використання, часто не враховують специфічних викликів галузі. Це призводить до неефективних процесів, ризиків невідповідності та втрати можливостей для змістовної взаємодії з НСП.

Цифрова трансформація фармацевтичного сектору

Згідно з недавнім дослідженням McKinsey щодо пріоритетів у сфері медичних зв'язків, понад 70% НСР нині надають перевагу цифровій взаємодії з фармацевтичними компаніями. Цей зсув, прискорений глобальними подіями, зробив ефективну цифрову комунікацію не просто варіантом, а необхідністю.

І все ж багато компаній досі борються з **CRM-системами**, які не створені для їхніх специфічних потреб.

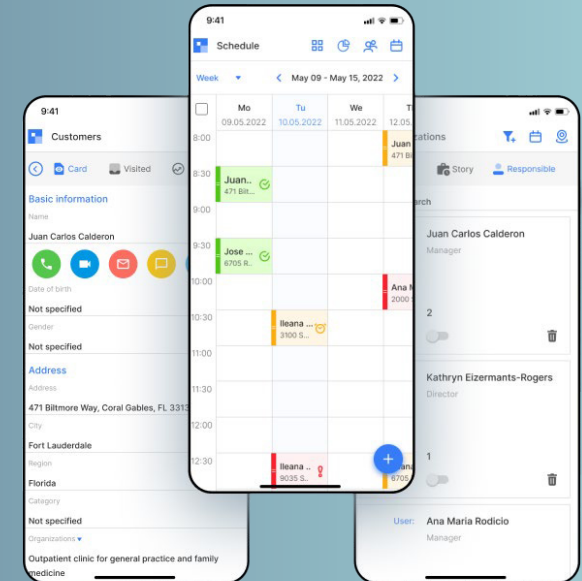
Цей посібник досліджує унікальні вимоги, що відрізняють фармацевтичну CRM від інших галузей. Ми розглянемо, чому універсальні **CRM** не справляються, чому регуляторна відповідність критично важлива, чому потрібні омніканальні можливості, які вимоги до масштабованості та як керувати польовими командами у фармацевтичному секторі

Цифрова трансформація фармацевтичного сектору

Незалежно від того, чи оцінюєте ви нове **CRM-рішення**, чи переглядаєте існуюче, розуміння цих унікальних потреб – перший крок добухвалення обґрунтованого рішення, яке допоможе розвивати ваш фармацевтичний бізнес у дедалі більш цифровому світі.

Роль CRM у сучасній фармацевтиці

Надійна **система CRM** є основою цифрової трансформації. Вона не лише керує даними клієнтів, а й допомагає:



покращити взаємодію з НСР:

надаючи персоналізовані, своєчасні та релевантні комунікації через різні канали.

підвищити ефективність продажу:

забезпечуючи інструменти для пріоритизації зусиль і максимізації впливу.

гарантувати відповідність нормам:

підтримуючи суворі стандарти захисту даних і регуляторної звітності.

Чому вибір правильної CRM критично важливий

Правильна CRM може змінити правила гри для вашого фармацевтичного бізнесу. Вона може:



підвищити

продуктивність
продажу до 30%



поліпшити

рівень задоволеності
клієнтів на 35%



зменшити

витрати на маркетинг
на 25%

Натомість неправильний вибір може призвести до втрат ресурсів, розчарування команд і втрачених можливостей. Саме тому цей **посібник із вибору правильної Pharma CRM** є незамінним — він допоможе вам орієнтуватися в складному середовищі фармацевтичних **CRM** і ухвалювати рішення, що відповідає вашим бізнес-цілям.



У наступних розділах ми розглянемо:

- ✓ унікальні потреби фармацевтичної **CRM**
- ✓ перелік ключових функцій, на які варто звернути увагу
- ✓ порівняння провідних рішень
- ✓ типові помилки, яких слід уникати
- ✓ погляд у майбутнє **технологій Pharma CRM**

Після прочитання цього посібника ви зможете зробити стратегічний вибір, який просуне ваш бізнес уперед.



Чому стандартні рішення не працюють

Фармацевтична галузь діє в унікальному середовищі.
Ставки високі, регулювання суворе, а взаємини складні.
Це потребує **CRM-рішення**, створеного спеціально для цих викликів.

Загальні CRM vs. спеціалізовані Pharma CRM

Хоча універсальні **CRM пропонують** широкий спектр функцій, вони часто не мають можливостей, необхідних фармацевтичним компаніям.

Ось порівняння:

Аспект	Загальна CRM	Фармацевтична CRM (наприклад, Proxima Cloud CRM)
Галузевий фокус	Широкий, адаптований до різних секторів	Створений саме для фармацевтичних потреб
Відповідність	Базовий захист даних	Вбудована відповідність специфічним фармацевтичним регуляціям (GDPR, HIPAA тощо)
Управління даними HCP	Загальні контакти	Спеціалізовані профілі HCP, історія призначень, мапування впливу
Продажі	Універсальна вирва продажу	Фарма-цикл продажу, управління життєвим циклом препарату
Маркетинг	Загальна автоматизація	Замкнений цикл маркетингу, е-детейлінг, керування контентом
Аналітика	Бізнес-аналітика	KPI фармацевтики, територіальна ефективність, поведінка лікарів
Інтеграція	Обмежена	Інтеграція з галузевими базами (наприклад, IQVIA OneKey)

Важливість регуляторної відповідності

У фармацевтичній галузі дотримання норм — не просто функція, а ключова вимога. Порушення може призвести до штрафів, втрати репутації та юридичних наслідків. **CRM** для фармацевтики повинна враховувати такі стандарти:



✓ **GDPR** — захист персональних даних громадян ЄС.;

✓ **HIPAA** — захист конфіденційної медичної інформації у США.;

✓ **ISO 27001** — управління інформаційною безпекою.

Proxima Cloud CRM розроблена з урахуванням цих вимог і допомагає компаніям залишатися відповідними без втрати ефективності.

Омніканальні можливості — обов'язкова умова сучасної фармацевтики

CRM повинна поєднувати різні платформи комунікації для створення єдиного досвіду:

 **WhatsApp** — безпечне миттєве спілкування з НСР;

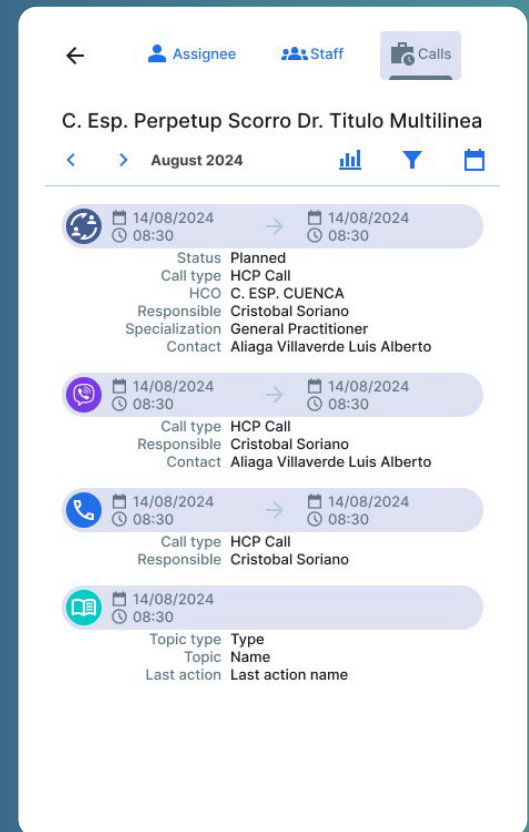
 **Viber** — популярний месенджер у певних регіонах;

 **Email** — офіційна комунікація й обмін матеріалами;

 **VoIP** — якісні дзвінки безпосередньо з CRM;

 **CLM** — інтерактивні цифрові презентації продуктів

Proxima Cloud CRM забезпечує безшовну інтеграцію цих каналів, дозволяючи взаємодіяти з лікарями на їхніх умовах, зберігаючи при цьому єдиний голос бренду.



Оmnіканальні можливості – обов'язкова умова сучасної фармацевтики

Фармацевтичні компанії часто працюють на місцевому та міжнародному рівнях. **CRM** повинна:

- ✓ підтримувати кілька мов і валют
- ✓ враховувати регіональні норми
- ✓ надавати централізоване управління з локальним контролем доступу
- ✓ масштабуватися від малих команд до глобальних підприємств

Proxima Cloud CRM створена на масштабованій архітектурі, що зростає разом із бізнесом.

Управління польовими командами: основа фармацевтичного продажу

Для фармацевтичних компаній ефективна польова команда є критичною.
CRM має включати:



територіальне планування —

оптимізація маршрутів
і відвідувань..



планування розкладу —

для ефективного
планування зустрічей і подій.



підготовку візитів —

з доступом до відповідних
даних і контенту.

Proxima Cloud CRM забезпечує потужні інструменти для мобільних команд, щоб вони могли працювати ефективно як у офісі, так і в полі.

Враховуючи ці унікальні потреби, спеціалізована **CRM-система** для фармацевтичної галузі може значно підвищити ефективність ваших продажів і маркетингових зусиль, забезпечити відповідність вимогам і, зрештою, сприяти кращим бізнес-результатам.

У наступному розділі ми детальніше розглянемо ключові функції, на які варто звернути увагу під час вибору фармацевтичної **CRM-системи**, та запропонуємо докладний контрольний список, який допоможе вам ухвалити обґрунтоване рішення.



Висновок: необхідність спеціалізованої CRM для фармацевтики

Як ми побачили, унікальні виклики фармацевтичної галузі потребують спеціалізованих рішень. Загальні CRM не створені для складних нормативних вимог, омніканальної взаємодії, масштабованості та управління польовими силами.

Інвестування у **спеціалізовану CRM** — це не просто функціональність, а стратегічна перевага: зниження ризиків, підвищення ефективності, зміцнення стосунків з лікарями та покращення бізнес-результатів.



Перед вибором **CRM** поставте запитання:

- чи має вона вбудовані інструменти відповідності регуляціям?;
- чи підтримує справжню омніканальну взаємодію з **HCP?**;
- чи може масштабуватися разом із вашою організацією?;
- чи пропонує потужні інструменти для польових команд?

CRM для фармацевтики має виходити за межі керування контактами — охоплюючи контроль відповідності, аналітику та управління зразками.

Proxima Cloud CRM інтегрується з галузевими базами даних і допомагає уникнути витратних обхідних рішень.

Зробіть наступний крок

Proxima Cloud CRM розв'язує ключові виклики фармацевтичного продажу і маркетингу завдяки:

- ✓ спеціалізованим робочим процесам
- ✓ регуляторній відповідності (GDPR, HIPAA, ISO 27001)
- ✓ омніканальній взаємодії
- ✓ інтеграції з базами даних охорони здоров'я
- ✓ інтуїтивному інтерфейсу

Відчуйте різницю на власному досвіді. Зв'яжіться з нами:

connect@proximacloudcrm.com щоб замовити персональну демонстрацію.

Ваш успіх на фармацевтичному ринку завтрашнього дня починається з правильного рішення **CRM** вже сьогодні.

