



ИИ «под капотом» CRM для фармацевтической отрасли

Как история визитов, тенденции Rx, данные GeoForce и частота контактов помогают медицинским представителям pharma решать, кого посетить, когда действовать и как продвигать отношения с каждым профессионалом системы здравоохранения (Health Care Professional – HCP)

Практический playbook для pharma-лидеров, которые хотят понять, как искусственный интеллект (ИИ) может превращать полевые сигналы в более ясные ежедневные решения.

От записей о визитах и транскрипций удаленных визитов до территориального покрытия, частоты контактов, тенденций Rx и вовлеченности HCP: это руководство объясняет, как **Proxima Cloud CRM** может помочь полевым командам улучшать планирование визитов, делать разговоры с медицинскими специалистами более релевантными, укреплять дисциплину последующими действиями и давать менеджерам более раннюю видимость исполнения в поле.



Почему ИИ в pharma CRM должен начинаться с полевых решений

Фармацевтические компании инвестируют в **ИИ**, платформы **pharma CRM** и аналитику. У полевых команд больше данных, чем когда-либо. Но во многих организациях самые важные решения по-прежнему принимаются под давлением: утром перед первым визитом, между встречами или сразу после разговора с медицинским специалистом.

Эти вопросы определяют ежедневное исполнение в поле. Они также показывают один из главных вызовов **pharma CRM**: данные доступны, но следующее действие не всегда очевидно.

ИИ становится ценным, когда помогает сократить эту дистанцию.

Почему ИИ в pharma CRM должен начинаться с полевых решений

Медицинскому представителю pharma не нужен еще один экран, заполненный разрозненной информацией. Ему нужен более ясный способ понять, что изменилось, что важно сейчас и какое действие может продвинуть отношения с каждым HCP.

Это руководство заглядывает «под капот» **pharma CRM**, чтобы объяснить, как **ИИ** может помогать превращать полевые сигналы в решения, которые яснее, быстрее и проще выполнить.

Разрыв принятия решений в pharma CRM

Большинство систем **CRM** в pharma хорошо справляются с хранением записей. Они фиксируют визиты, сохраняют активность, организуют контакты и дают менеджерам представление о том, что произошло. Это важно. Но исполнение в поле зависит от более сложной задачи: помочь представителю решить, что делать дальше, пока еще есть время действовать.

Разрыв возникает тогда, когда данные **CRM** доступны, но решение по-прежнему в основном зависит от привычки, памяти или личной интерпретации.

Представитель может хорошо знать свою территорию. Он может понимать медицинских специалистов, которых посещает. У него может быть сильная коммерческая интуиция. Но ни один человек не может вручную, каждый день, с одинаковой скоростью и последовательностью обработать каждый сигнал, связанный с историей визитов, частотой контактов, тенденциями Rx, заметками удаленных визитов, engagement HCP и географическим покрытием.



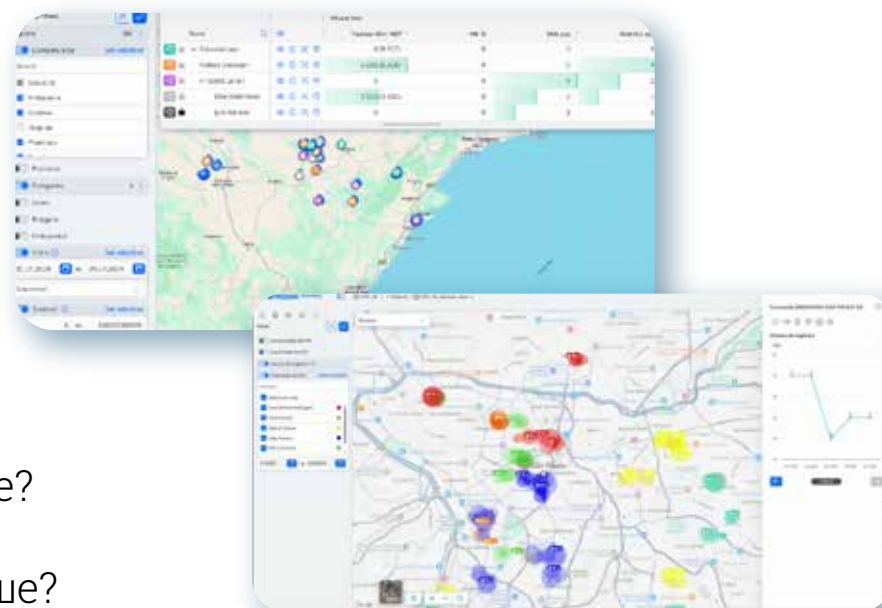
Именно здесь ИИ начинает создавать практическую ценность.

Цель состоит в том, чтобы сократить дистанцию между сигналом и действием. **ИИ** может помогать организовывать информацию, выявлять паттерны и предлагать следующий шаг. Представитель при этом сохраняет профессиональное суждение, контекст отношений и способность адаптировать разговор.

Для pharma-лидеров это меняет роль **CRM**. Вопрос смещается от контроля активности к качеству решений.

Более сильная среда **pharma CRM** помогает отвечать на практические полевые вопросы.

- ☑ Что изменилось на территории?
- ☑ Какой НСР требует внимания сейчас?
- ☑ Что представитель должен сделать дальше?
- ☑ Почему это действие важно?
- ☑ Как менеджеры могут увидеть риски раньше?



Когда **CRM** начинает помогать командам отвечать на эти вопросы, она становится больше, чем репозиторием активности. Она становится практическим слоем для улучшения исполнения в поле.

От CRM как системы записи к CRM как советнику

На протяжении многих лет **pharma CRM** в основном воспринималась как место, где хранится полевая активность. Представитель завершает визит, добавляет заметки, обновляет учетную запись и переходит к следующему медицинскому специалисту. Эта информация становится полезной для менеджеров, отчетов и оценок эффективности. Но сам представитель часто получает мало поддержки именно в тот момент, когда нужно принять следующее решение.

Это и есть настоящий вызов зрелости.



От CRM как системы записи к CRM как советнику

CRM для фармацевтической отрасли может содержать большой объем информации и при этом оставлять полевой команде слишком много работы по интерпретации. Панель показателей может демонстрировать частоту визитов, территориальное покрытие, уровни активности или engagement кампаний.

Эти сигналы важны. Но если представитель все еще должен открывать несколько представлений, вручную связывать факты и самостоятельно решать, что делать дальше, то **CRM** информирует пользователя, но пока не направляет рабочий процесс.

Практический способ понять этот сдвиг — посмотреть на три уровня зрелости CRM:

УРОВЕНЬ 1-й: —

CRM как система записи

На этом уровне **CRM** отвечает на базовый вопрос: что произошло?

Система фиксирует завершенную активность. Она записывает визиты, заметки, контакты и задачи. Это создает историю отношений с медицинскими специалистами и дает организации формальную запись исполнения в поле.

Ценность очевидна: компания получает видимость. Ограничение также очевидно: значительная часть этой видимости появляется после того, как действие уже произошло.

Представитель может завершить неделю с данными, внесенными в **CRM**, но в течение недели многие решения по-прежнему принимаются на основе памяти, привычки или личного опыта.

УРОВЕНЬ 2-й: —

CRM как аналитическая система

На этом уровне **CRM** помогает ответить: что происходит?

Dashboards и analytics позволяют легче увидеть паттерны. Менеджеры могут анализировать покрытие, частоту, уровни активности и полевую эффективность. Команды могут сравнивать территории, выявлять пробелы и понимать, где исполнение движется в правильном направлении.

Это важный шаг. Но он все еще сильно зависит от человеческой интерпретации. Система показывает картину. Пользователь решает, что эта картина означает. Для менеджера это может быть возможно во время плановой встречи. Для представителя между визитами это может быть слишком медленно.

Результат — хорошо знакомый разрыв в pharma field execution: данные существуют, но следующее действие не всегда понятно.

УРОВЕНЬ 3-й: —

CRM как прескриптивный advisor

На этом уровне **CRM** помогает ответить: что нам делать дальше и почему?

Именно здесь ИИ начинает создавать более практический тип ценности. **Прескриптивный CRM** может использовать полевые сигналы, такие как история визитов, тенденции Rx, данные **GeoForce**, частота контактов, транскрипции удаленных визитов и вовлеченность HCP, чтобы предложить следующее лучшее действие.

Такая рекомендация становится ценной, когда она конкретна.

Представителю не нужна расплывчатая тревога. Ему нужно понимать, какой медицинский специалист заслуживает внимания, почему этот HCP важен сейчас, какое действие имеет смысл и как оно связано с контекстом учетной записи.

Например, система может определить, что у HCP повышается Rx-потенциал, при этом недавняя частота контактов снизилась, а реакция на предыдущую кампанию была релевантной. В таком случае следующим действием может стать визит с четкой целью.

УРОВЕНЬ 3-й: —

CRM как prescriptive advisor

В другой учетной записи система может выявить снижение responsiveness и пропущенный follow up. Это может потребовать другого действия.

Смысл простой: ИИ создает ценность, когда сокращает расстояние между сигналом и решением.

В pharma этот уровень зрелости сохраняет контроль за человеком. Представитель приносит суждение, контекст отношений и способность адаптировать разговор. Менеджер приносит coaching и коммерческое направление. Слой **ИИ** помогает организовывать сигналы, объяснять паттерны и рекомендовать действия внутри рабочего процесса.

Для **Proxima Cloud CRM** это направление prescriptive CRM: помочь полевым командам перейти от просмотра информации к действию с лучшим контекстом.

Какие полевые сигналы может использовать ИИ?

ИИ в **pharma CRM** становится полезным, когда работает с сигналами, которые уже существуют внутри коммерческой операции.

Эти сигналы не абстрактны. Они приходят из ежедневной работы полевой команды и систем вокруг нее.



История визитов

Предыдущие визиты показывают, как часто с HCP контактировали, что обсуждалось и продвигаются ли отношения вперед.

История визитов помогает выявлять паттерны, которые легко упустить, если рассматривать каждое взаимодействие отдельно. Она может показать, получила ли учетная запись достаточно внимания, потеряли ли отношения динамику или нужны ли следующему визиту более конкретные цели.





Транскрипции удаленных визитов

Удаленные разговоры могут содержать ценную информацию, но эта ценность часто теряется, когда представитель должен вручную суммировать все после взаимодействия. Когда удаленные визиты транскрибируются и структурируются, **CRM** может фиксировать outcomes, договоренности и следующие шаги с меньшим ручным усилием со стороны представителя. Это повышает качество данных и делает ин-

формацию быстрее доступной для менеджеров, analytics и будущих рекомендаций **ИИ**.



Тенденции Rx

Тенденции Rx помогают определить, где требуется внимание, где растет возможность или где меняется performance.

Для полевой команды это может поддержать более точную приоритезацию. Представитель может понять, какие HCP или учетные записи требуют действия, какие изменения заслуживают внимания и где разговор нужно адаптировать на основе того, что происходит на территории.



Данные GeoForce

Территориальное исполнение также является географическим вызовом. Представителям нужно понимать, где тратится время, какие зоны получают достаточное покрытие и как маршруты могут планироваться с лучшим контекстом.

Данные **GeoForce** могут помочь связать полевую активность с территориальной видимостью. Это позволяет выявлять пробелы покрытия, улучшать планирование и поддерживать более эффективное использование полевого времени.



Частота контактов

Частота контактов помогает определить, получает ли **НСР** правильный уровень внимания.

Если частота слишком низкая, отношения могут потерять динамику. Если контакт происходит в неудачный момент, разговор может пройти слишком поздно. Когда этот сигнал связан с историей визитов, тенденциями Rx и engagement **НСР**, он может помочь направить более релевантное следующее действие.



Вовлеченность НСР

Взаимодействия с контентом, кампаниями или предыдущими touchpoints могут помочь представителю подготовить более релевантный разговор с медицинским специалистом.

Вовлеченность НСР дает контекст. Она помогает представителю понять, что медицинский специалист видел, как он взаимодействовал и какая тема может заслуживать внимания в следующем разговоре.

Человек, процесс и машина: операционная модель

ИИ создает ценность в pharma, когда поддерживает систему вокруг полевой команды.

Самая сильная модель соединяет три элемента: человеческое суждение, дисциплинированный процесс и машинный интеллект.



Человеческое суждение

Человеческая часть важна, потому что pharma-отношения зависят от доверия.

Медицинский представитель понимает тон, контекст, клинический разговор и реальность каждого медицинского специалиста.

ИИ может поддерживать подготовку, но отношения остаются человеческими.

Представитель по-прежнему решает, как начать разговор, как ответить НСР, как адаптировать сообщение и когда эскалировать возможность или риск.



Дисциплинированный процесс

Процесс важен, потому что **ИИ** нужна структура.

Если результаты визитов неполные, если follow up не фиксируется, если представители описывают одно и то же событие по-разному, система получает шум вместо полезной информации.

Сильный процесс **CRM** создает основу для лучшего **ИИ**. Он определяет, как фиксируется активность, как структурируются outcomes, как записываются follow ups и как полевые сигналы становятся надежными input для поддержки решений.



Машинный интеллект

Машинная часть важна, потому что ни один человек не может обрабатывать каждый сигнал по всей территории с одинаковой скоростью.

ИИ может помогать ранжировать учетные записи, выявлять ранние риски, определять возможности и рекомендовать следующее действие с обоснованием. Он может поддерживать представителя перед визитом, во время планирования и после разговора, когда follow up нужно быстро зафиксировать.

Это операционный принцип:

**машина предлагает. Человек решает.
Полевое исполнение улучшается.**

Этот принцип особенно важен в pharma. Он сохраняет ответственность за командой

и при этом дает представителям лучшую поддержку в моментах, которые формируют исполнение в поле.

Быстрая проверка готовности

Прежде чем ожидать, что **ИИ** создаст реальную ценность в поле, лидерам фармацевтической отрасли стоит задать 4 практических вопроса.

- ✓ 1. Результаты визитов структурированы или записываются как свободные заметки?
- ✓ 2. Фиксируют ли представители похожие события последовательно?
- ✓ 3. Как быстро данные визитов становятся доступными для аналитики и **ИИ**?
- ✓ 4. Кто отвечает за качество данных внутри организации?

Эти вопросы важны, потому что **прескриптивный ИИ** зависит от качества операционной основы. Если данные неполные, непоследовательные или запаздывают, рекомендации будут слабее.

ИИ работает лучше, когда процесс, который его поддерживает, готов.

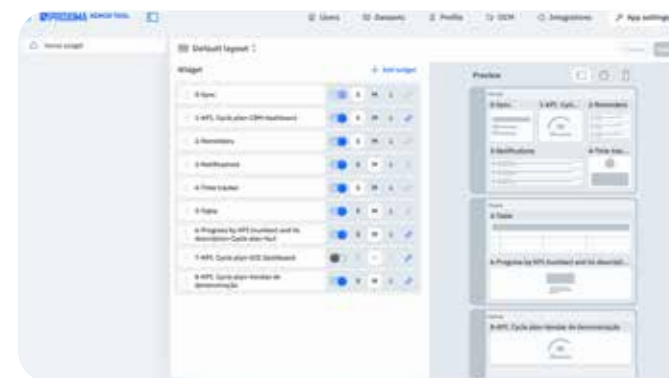
Лучший ИИ в pharma начинается до алгоритма

Будущее **ИИ** в pharma CRM будет определяться качеством операционной основы за каждой рекомендацией.

Рекомендация полезна только тогда, когда система достаточно хорошо понимает полевую реальность, чтобы сделать ее релевантной.

Это означает структурированные записи визитов, последовательные привычки последующих действий, четкие территориальные данные, надежную частоту контактов и сигналы, которые поступают вовремя, чтобы поддержать действие.

Поэтому движение к прескриптивной CRM начинается до Smart Assistant, до расширенных рекомендаций и до того, как любой слой **ИИ** станет видимым для представителя. Оно начинается с того, как организация фиксирует ежедневную полевую активность и превращает ее в полезный контекст.



Для pharma-лидеров главный вопрос практический:

может ли ваша среда **CRM** помогать представителям принимать лучшие решения, пока они еще находятся в поле?

- ☑ Более сильная основа помогает всей коммерческой команде.
- ☑ Представители могут планировать визиты с более четкими приоритетами.
- ☑ Менеджеры могут выявлять риски раньше.
- ☑ Команды SFE могут понимать, как паттерны исполнения связаны с результатами.
- ☑ Команды Omnichannel могут согласовывать цифровые сигналы с персональным engagement.
- ☑ Команды CRM и IT могут поддерживать более связанный рабочий процесс без добавления лишней сложности для полевой силы.

Proxima Cloud CRM разработана, чтобы помогать фармацевтическим командам строить эту основу уже сегодня. Она соединяет полевую активность, территориальную видимость, аналитику и коммерческое исполнение в одной среде с такими возможностями, как интеграция MDM, транскрипция удаленных визитов, автозаполнение CRM, **GeoForce** и аналитики в Power BI.



Smart Assistant входит в план развития **Proxima Cloud CRM** как следующий шаг зрелости. Его цель — помогать медицинским представителям фармацевтических компаний приоритезировать НСР, понимать, почему рекомендация важна, и действовать с лучшим контекстом внутри ежедневного рабочего процесса.

Вывод ясен: **ИИ** становится более ценным, когда операция к нему готова. Компании, которые сейчас структурируют свои полевые данные, дисциплинируют процессы и снижают трения, будут в более

сильной позиции, чтобы получить пользу от **рекомендательной CRM**, когда следующий слой **ИИ** станет доступен.



Свяжитесь с **Proxima Research**, чтобы узнать, как Proxima Cloud CRM может помочь вашей фармацевтической полевой команде построить операционную основу для более умного взаимодействия с НСР, более сильной дисциплины последующих действий и лучшей видимости по всей территории.

Запланируйте 30-минутную встречу, чтобы увидеть, как **Proxima Cloud CRM** может поддержать ваши текущие потребности в **CRM для фармацевтической отрасли** и помочь вашей команде подготовиться к следующему этапу полевого исполнения, поддержанного **ИИ**.