

PROGETTI SALESFORCE PER IL SETTORE FARMACEUTICO



 **nexus**
ADVANCED TECHNOLOGIES



Business

Il Cliente è la realtà italiana parte di un gruppo internazionale leader in dermatologia. E' un'azienda privata di healthcare con una forte vocazione in dermatologia.

Dal 1959 realizza prodotti dermatologici, farmaci, cosmetici, integratori e medical device studiati per prendersi cura della pelle sana o con patologie. In decenni di ricerche nazionali e internazionali il Cliente ha acquisito il know how utile per offrire soluzioni esclusive e molteplici tecnologie brevettate.

Brief

Il core business del Cliente è quello di investire in attività di marketing, promozioni e corner presso le farmacie.

L'obiettivo del progetto è quello di monitorare e pianificare le attività di marketing e promozione, nonché, quello di definire un metodo di rating per le farmacie in modo da avere evidenza della localizzazione, dimensione e spesa media delle stesse.

Grazie a tale clusterizzazione il Cliente riesce a capire in quale farmacia fare maggiori investimenti e quale prodotto promuovere.

Business requirements

- Controllo e supporto a informazione scientifica sul territorio
- Creazione schedario personale
- Raccolta dati
- Monitoraggio attività
- Campagne marketing
- Customer service
- Monitoraggio e gestione rating farmacie
- Gestione amministrativa

Esecuzione

Tecnologie implementate e integrate: [Salesforce Sales Cloud](#), [Salesforce Service Cloud](#), [Pardot](#) e [Digital Engagement](#)

Per rispondere all'esigenza del Cliente ci siamo occupati dell'adozione, implementazione e configurazione di Salesforce Sales Cloud, Salesforce

Service Cloud, Pardot e Digital Engagement.

Grazie alla piattaforma CRM adottata ogni agente può raccogliere e organizzare i dati provenienti dalle visite effettuate alle diverse farmacie, informazioni molto utili per capire quale prodotto sponsorizzare e come.

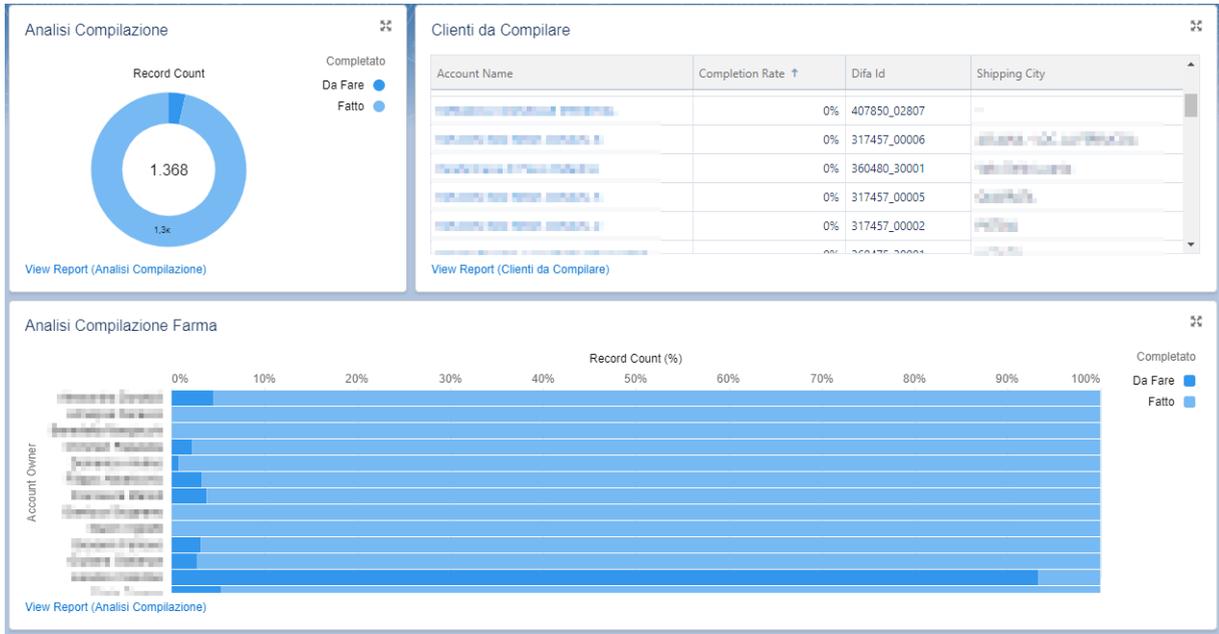


Figura 8-Monitoraggio attività degli specialist farmacia

Sono state introdotte funzionalità che permettono ad ogni utente di avere evidenza delle farmacie e parafarmacie presenti sul mercato italiano. Facendo un'analisi di tipo geografico attraverso la piattaforma Salesforce, è possibile selezionare il panel di farmacie da visitare sulla base dei prodotti in effort.

In tal modo il Cliente ha ottimizzato i propri investimenti spendendo maggiori risorse in realtà più profittevoli.

The screenshot shows a list of 50+ accounts, sorted by Ministerial Id. The columns include:

- Account Name
- Shipping Street
- Shipping City
- Busine...
- P...
- Owner ...
- Owner La...
- Difa Id
- Minist...
- Status

The table contains 19 rows of data, each representing a pharmacy account with various details like address, status, and ownership.

Figura 9-Raccolta dati farmacie

Grazie alle funzionalità implementate in Salesforce ogni utente può avere evidenza delle attività portate avanti, della località dove queste sono state effettuate, di quale prodotto è stato sponsorizzato e di cosa è stato effettivamente venduto. Tale funzionalità è stata pensata per permettere al Cliente di individuare uno o più prodotti strategici e garantirsi maggiori ritorni economici.

L'implementazione di Service Cloud ha permesso di rendere più efficienti gli operatori della customer care che potranno seguire il cliente anche dopo l'acquisto garantendosi una buona frequenza di ri-ordine.

Molto importante è stata l'integrazione con Digital Engagement, il modulo Add-on di Service Cloud che consente di estendere i canali di customer service nella console. Uno degli obiettivi del Cliente, infatti, è proprio l'omnicanalità per poter gestire su un'unica piattaforma i messaggi diretti, i messaggi social, gli sms, i chatbot e Whatsapp.

Ricevuto il ticket, questo viene automaticamente inserito in Salesforce e, in un secondo momento, smistato ai vari operatori.



Figura 10-Gestione e monitoraggio ticket e reclami

Per gestire e organizzare la fornitura alle diverse farmacie, sono state implementate alcune funzionalità grazie alle quali il Cliente può avere completa e dettagliata visione delle bolle e delle fatture emesse.

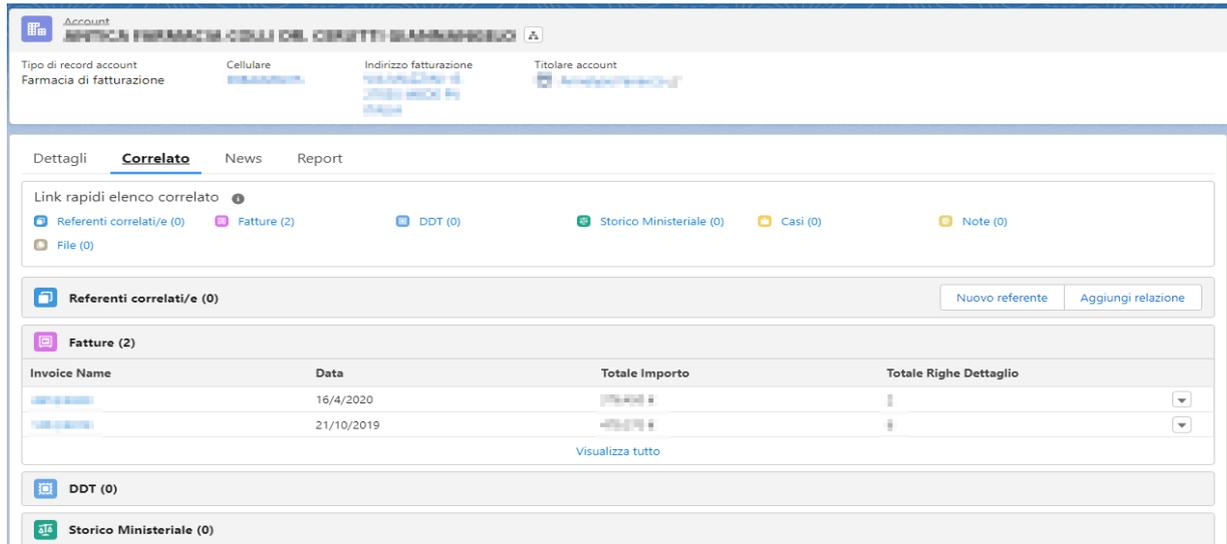


Figura 11-Grazie all'integrazione con il sistema gestionale, sono accessibili da Salesforce fatture e DDT

Tutto quanto sopra descritto è stato integrato con il gestionale già presente presso il Cliente.

Per la parte marketing è stato implementato Pardot, soluzione di marketing automation, grazie alla quale il Cliente gestisce, pianifica e invia newsletter e campagne marketing.

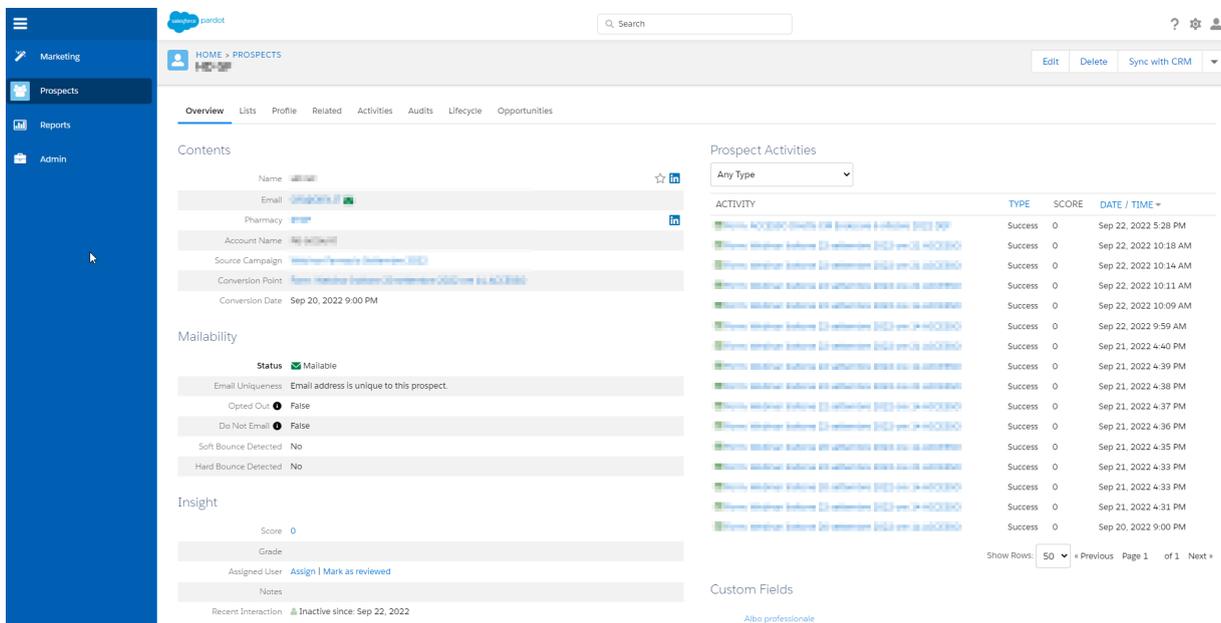


Figura 12-Pardot, marketing automation

L'intero sistema è gestibile anche tramite App in modo da garantire al Cliente l'utilizzo delle diverse funzionalità e la consultazione dei dati anche da mobile.

Conclusioni

Grazie all'implementazione della piattaforma Salesforce e alle integrazioni tra questa e l'as is aziendale, il Cliente oggi ha pieno controllo delle attività di marketing e di promozione. Le diverse funzionalità implementate, inoltre, hanno garantito l'ottimizzazione dei processi e degli investimenti.

Scopri cosa NexusAT può fare per il tuo business

CONTATTACI



nexus
ADVANCED TECHNOLOGIES

