



KONNOZCA

# Pharma Webinar

Live session en colaboración con  
Salesforce España y Grifols

Comenzamos en unos minutos



KONNOZCA

# Pharma Webinar

Live session en colaboración con  
Salesforce España y Grifols

# Ponentes



**PATRICIA VELASCO**  
CEO de Konozca



**MARIA MARSAL**  
Account Executive de  
Salesforce



**SERGI AGUILAR**  
Team Manager IT Corporate &  
Industrial Applications de  
Grifols



## Agenda:

1. Retos y soluciones del Sector Farmacéutico
2. Demo Salesforce
3. Konozca y Salesforce
4. Caso práctico Grifols
5. Preguntas





## Antes de comenzar:

- Grabación de la sesión
- Sesión de preguntas
- No utilizar chat para preguntas





# 1. Retos y soluciones sector Farma

# Retos de la industria Farmacéutica





# Reto #1: Nuevo acercamiento a los HCP y Farmacias



## 1: HCP y Farmacias

### Información

### Colaboración

### Capacitación

#### RETO

Alinear la comunicación de marketing, ventas y ATC en una experiencia omnicanal continua y centrada en el cliente.

Médicos millennials, una comunidad 100% digitalizada, mobile-first y fascinada por las redes sociales.

Ofrecer servicios más allá de los fármacos para fidelizar al médico

#### SOLUCIONES

- ✓ Visión 360
- ✓ Omnicanalidad
- ✓ Calidad de servicio
- ✓ Personalización

- ✓ Portales colaborativos
- ✓ Comunidades de médicos y farmacias de valor

- ✓ Formación y capacitación online
- ✓ Customer experience





# Reto #2: Mejorar la Experiencia del Paciente



## 2: Patient experience

### Conectar

### Informar



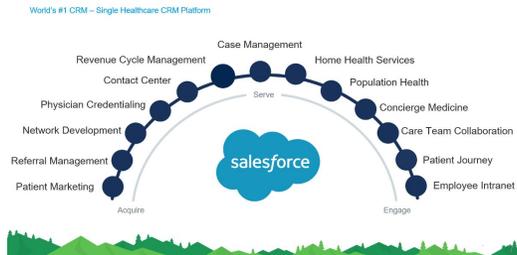
#### RETO

Ofrecer compromisos personalizados y programas de apoyo para ayudar a los pacientes a recorrer su camino hacia la salud

Clientes empoderados, quieren un enfoque consolidado de la asistencia sanitaria, desde las decisiones sobre su estilo de vida hasta el cumplimiento de los regímenes farmacológicos

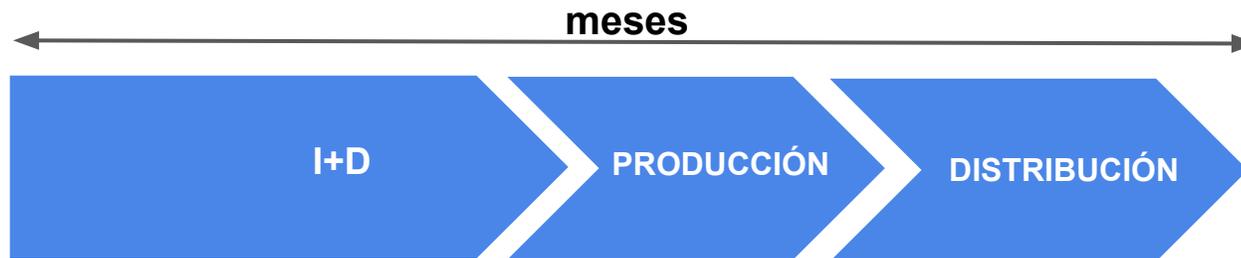
#### SOLUCIONES

- ✓ Recogida de incidencias en RRSS y web para conocer la PE
- ✓ Omnicanalidad
- ✓ Comunidades de apoyo
- ✓ Portal paciente
- ✓ Mejorar la ATC
- ✓ IA predicciones
- ✓ Campañas
- ✓ Vision 360





# Reto #3: Reducir el Time to Market de nuevos medicamentos



## SOLUCIONES

- ++ Ensayos clínicos
- ++ Colaboración: Laboratorio, Hospitales, Centros de investigación, Pacientes
- IA
- Negociaciones
- Contratos
- SLAs
- Contratos
- Gestión de incidencias



# 2. Demo Salesforce



# Caso de uso



**Rodney Ross**  
Product Manager



**Makana Labs**



**Sam Kim**  
Clinical Trial Manager

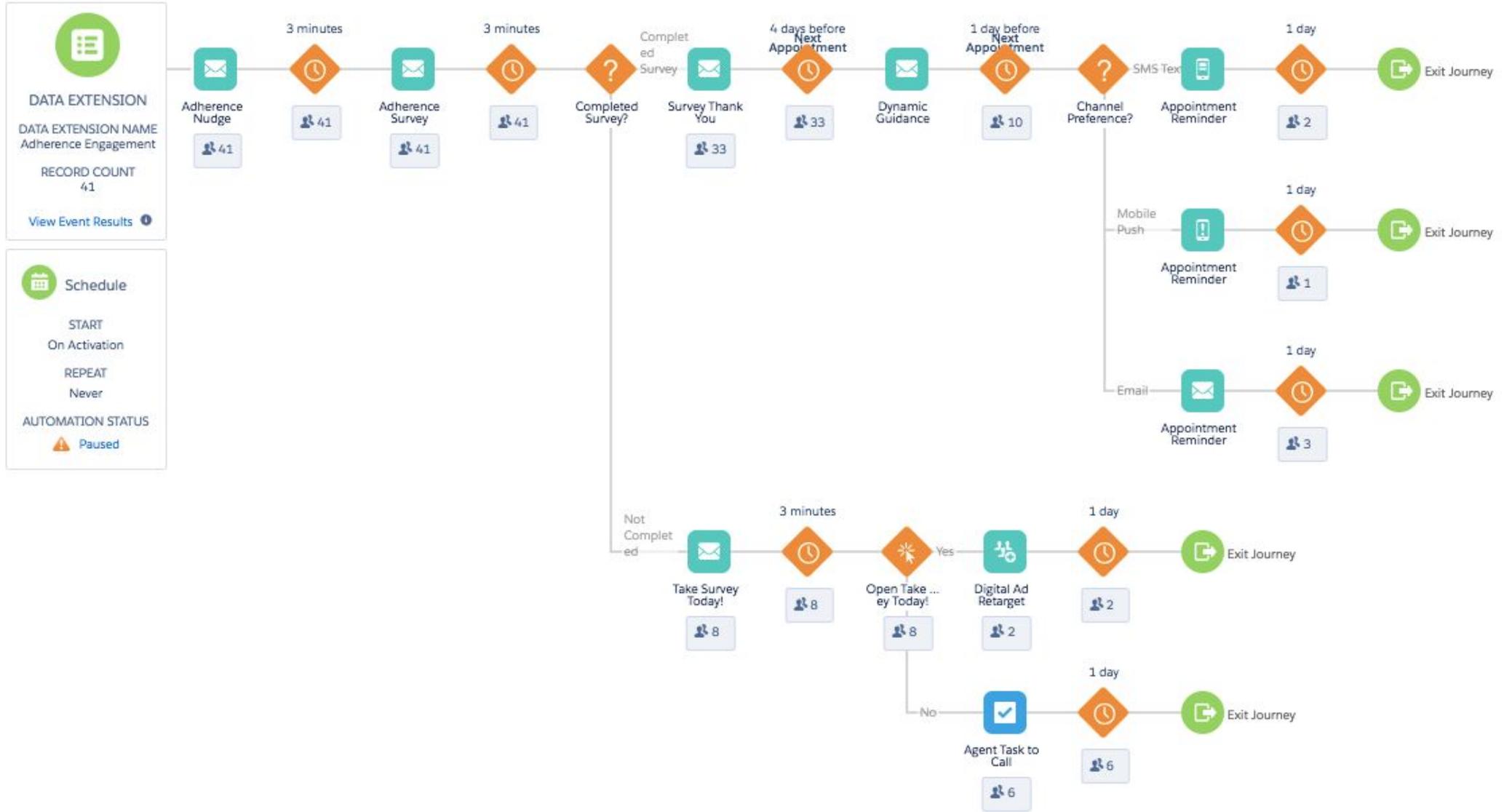


**Margaret Anderson**  
Principal Investigator



**Mark Manager**  
Marketing Manager

Journey Plan



**DATA EXTENSION**  
 DATA EXTENSION NAME  
 Adherence Engagement  
 RECORD COUNT  
 41  
[View Event Results](#)

**Schedule**  
 START  
 On Activation  
 REPEAT  
 Never  
 AUTOMATION STATUS  
 ⚠ Paused



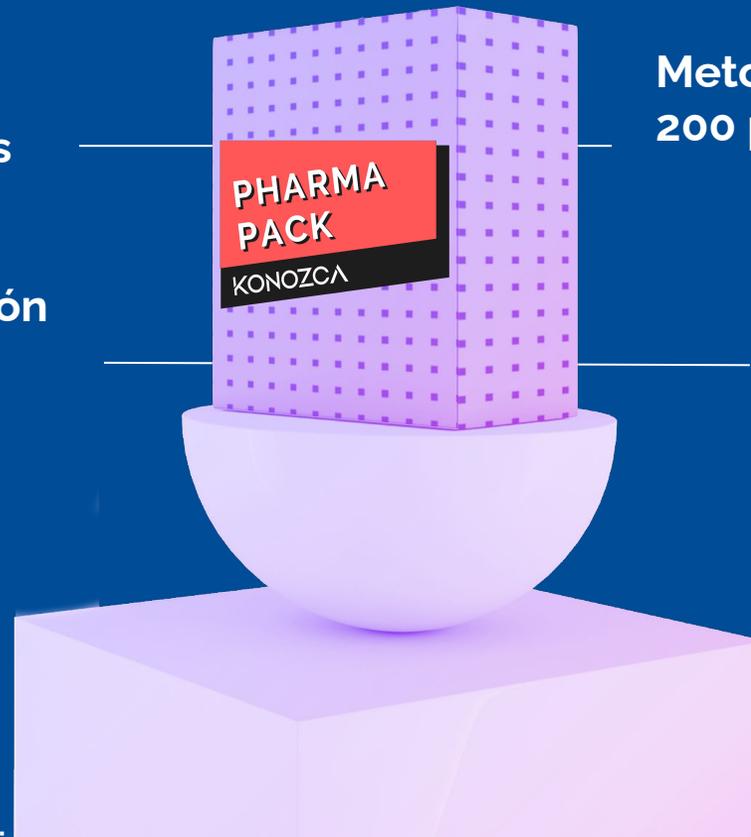
# 3. Konozca y Salesforce

# Sobre Konozca



Nacimos como partner de  
Salesforce hace más de 10 años

Más de un 95% de retención  
de clientes



Metodología probada en más de  
200 proyectos

Consulting Partner Regional  
Recognition 2021



# Plan de transformación digital



## Conocer situación

Analizar la situación de madurez digital de la compañía



## Detectar soluciones

Mapear las soluciones de Salesforce que más encajan.

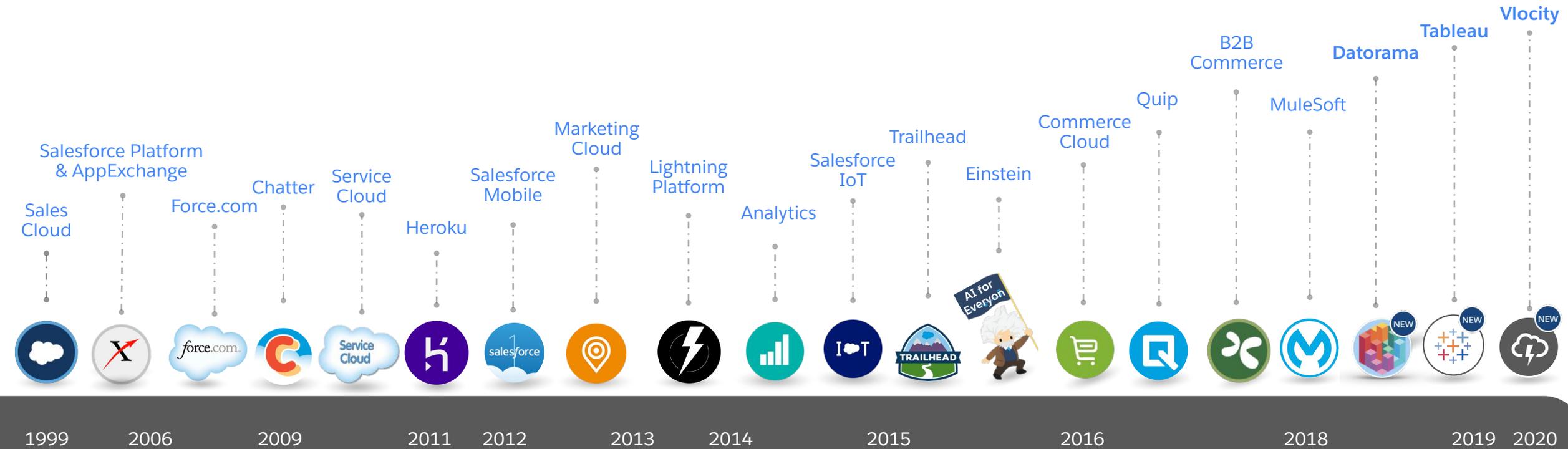


## Diseñar plan de acción

En base a una estrategia Customer Centric



# Empoderando a las empresas para conectarse con sus clientes desde 1999



# Salesforce Customer 360



Trailblazer Success & Community • #1 CRM • Fast Time to Value • Flexible & Scalable • Work From Anywhere



Experience	Apps	Web	Channels	Bots
Einstein	Automation	Workflow	Personalization	Low Code
Single Source of Truth	Data	Streams	Segments	Privacy

**Hyperforce**





# 4. Caso práctico

## Grifols



GRIFOLS



**SERGI AGUILAR**

Team Manager IT Corporate & Industrial Applications  
Corporate / Grifols



# 5. Preguntas