APMs y APFs vs. COVID-19

La resignificación de los roles comerciales en el sector de la Salud

pharmexx

Part of Ashfield

La resignificación de los roles comerciales

pharmexx
Part of Ashfield

COVID-19

Asilamiento social y preventivo hasta el 24 de mayo

Las personas deberán abstenerse de concurrir a sus lugares de trabajo y no podrán circular por rutas, vías y espacios públicos. Solo podrán realizar desplazamientos mínimos e indispensables para aprovisionarse de artículos de limpieza, medicamentos y alimentos.

vs

APMs y APFs

Equipos de venta relacionados al sector de la salud, trabajando desde sus casas por primera vez.

- **Improvisación de estrategias por intuición o sentido común.**
- **Falta de capacitación en herramientas virtuales eficaces para su tarea.**
- **Imposibilidad de entrega de muestras.**
- **No puede medir ni comprobar resultados.**
- **Angustia por la incertidumbre y miedo a perder el trabajo: "¿Cuándo termina esto?".**

THE NEW "NORMAL" o EL NUEVO CONTEXTO DEL SECTOR

La resignificación de los roles comerciales

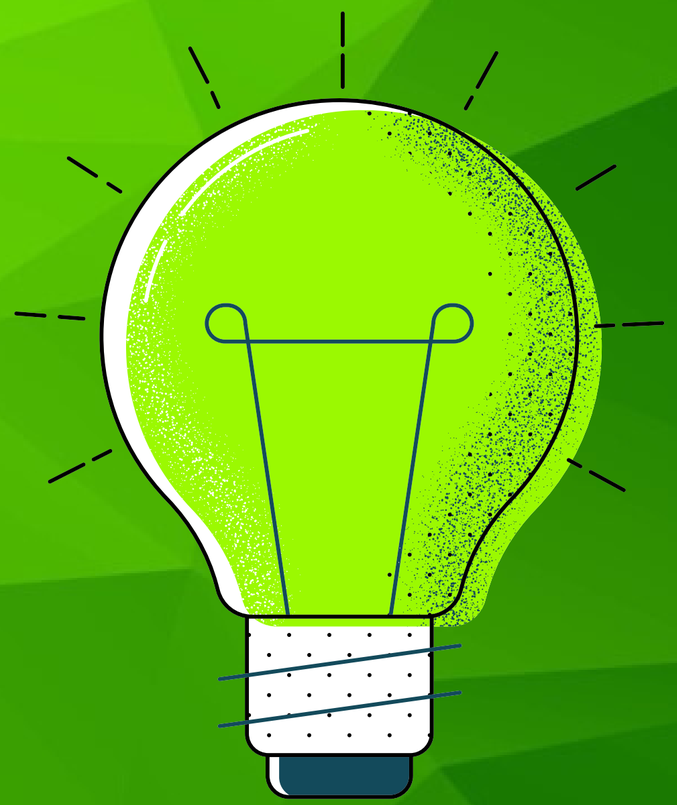
EL NUEVO CONTEXTO DEL SECTOR DE LA SALUD

- Caída en las consultas médicas y creciente utilización de la telemedicina.
- Nuevo customer centric approach de la Pharma.
- Cambia el rol de los programas de acceso en un contexto de desempleo creciente.
- Resignificación de los programas de adherencia frente a la caída de la consulta médica.
- **Caída en las visitas medicas presenciales y crecimiento (parcial) del remote detailing.**

Fuente: "COVID-19 and commercial pharma: Navigating an uneven recovery" by Ortal Cohen, Brian Fox, Nicholas Mills, and Peter Wright, McKinsey & Company, Abril 2020

pharmexx
Part of Ashfield

Cómo puede su equipo de venta ganarle al COVID-19



Implementando **estrategias de relacionamiento virtual** de comprobada eficacia, capacitándose en el uso de herramientas digitales **creadas especialmente para equipos de venta del sector de la Salud,** utilizando servicios de entrega de muestras médicas y material de promoción y monitoreando sus resultados en tiempo real.

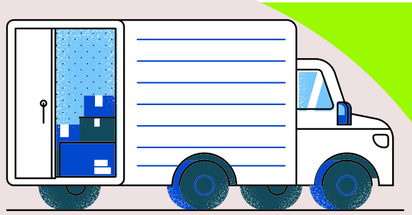
La resignificación de los roles comerciales

pharmexx
Part of Ashfield

Nuestra solución integral para la gestión remota de sus equipos de ventas responde a todos los requerimientos.

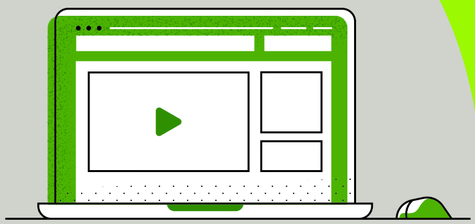
- **Centrada en el REP.**
- Implementación por **módulos independientes.**
- **Adaptable** a las necesidades actuales de su negocio y de sus equipos comerciales.

01



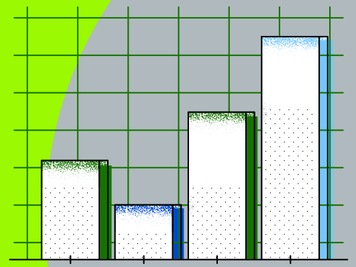
Gestión integral del proceso de Delivery de la MM.

02



Plataforma multicanal para HPC.

03



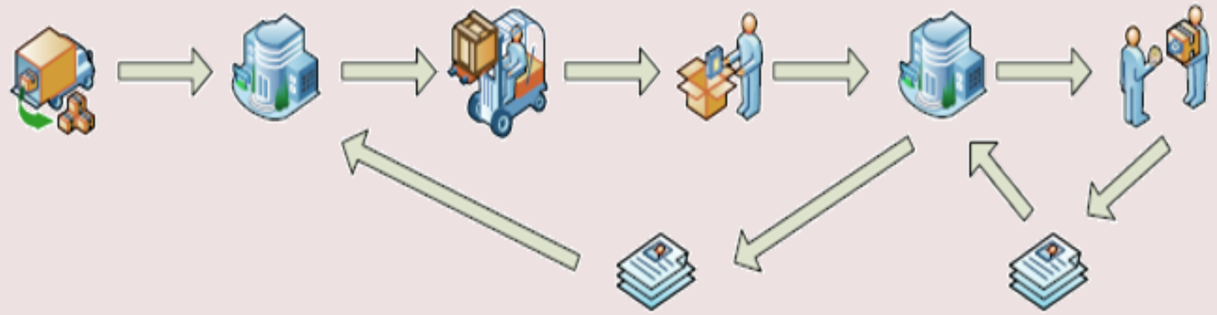
Gestión, registro y monitoreo de TeleSales

MÓDULO 01 | Gestión integral del proceso de Delivery de la MM

A través de su alianza estratégica con **Droguería del Sud,** ofrecemos nuestro servicio de **Direct Sample Delivery,** con **cobertura nacional,** para la entrega de **muestras médicas y material promocional** puerta a puerta directamete al HCP.

1. Ingreso de los productos al deposito del operador logístico.
2. Almacenamiento en posiciones del depósito, organizadas por Lote y Producto.
3. *Picking* según el armado de los pedidos informados.
4. Envío de los pedidos armados a la sucursal responsable de la entrega final.
5. *Delivery* directo al médico con remito conformado.
6. El remito conformado vuelve a la sucursal y se envía imagen vía e-mail.
7. Se envían los remitos a CABA y se entregan al cliente.
8. Se realiza un reporte final de la distribución.

MONITOREO PERMANENTE A TRAVÉS DEL DASHBOARD DE FLUJO DE ACCESO



MÓDULO 02 | Plataforma Multicanal para HPC

PLATAFORMA DE VISITA VIRTUAL

- **Plataforma visual** para realizar las visitas virtuales.
- **Panel de control** para el administrador, con KPIs del equipo de visita virtual.
- **Importación y formateo de presentaciones** a la plataforma (de pdf o ppt a html5).
- **Integración con CRM** de gestión territorial.
- **Centro de ayuda 24x7.**

PORTAL MULTICANAL

- **Branding del cliente.**
- **CMS de contenidos.**
- **Agendas interactivas.**
- **Registro y login.**
- **Formularios** de contacto y solicitud de materiales.
- **Biblioteca de contenidos multimedia**, información de productos, etc.
- **Chat y formulario de consultas.**
- **Integración con las redes sociales del cliente.**

PLATAFORMA E-LEARNING

- **Soluciones de aprendizaje interactivo a medida,** basadas en contenidos de Expertos.
- **Accesible desde a una amplia gama de plataformas y dispositivos.**
- **Desarrollo de plataformas integrales de formación o módulos de aprendizaje individual** para diferentes audiencias (médicos, representantes, farmacia, etc.)

La resignificación de los roles comerciales

MÓDULO 02 ¿Cómo se realiza una visita virtual?

1. **El visitador contacta al médico**
   El E-Rep contacta x teléfono al HCP y lo invita a ingresar a una web en el momento.
2. **El visitador hace la presentación**
   El E-Rep realiza la presentación en simultáneo a través del teléfono y la pantalla.
3. **El médico reacciona**
   La interfaz del HCP permite que reaccione mediante emoticones durante la presentación.
4. **El médico completa una encuesta**
   El HCP activa un cuestionario remoto que el médico completa en tiempo real.
5. **La empresa analiza los resultados**
   Mediante el dashboard se analizan los resultados, reformulan las estrategias y se repite el ciclo de CLM.

La resignificación de los roles comerciales

pharmexx
Part of Ashfield

MÓDULO 02 ¿Cómo se agenda una visita virtual?

El médico recibe acceso a un portal especializado desde el cual puede consultar la agenda disponible.

Selecciona el día y la hora en que quiere coordinar la visita virtual.

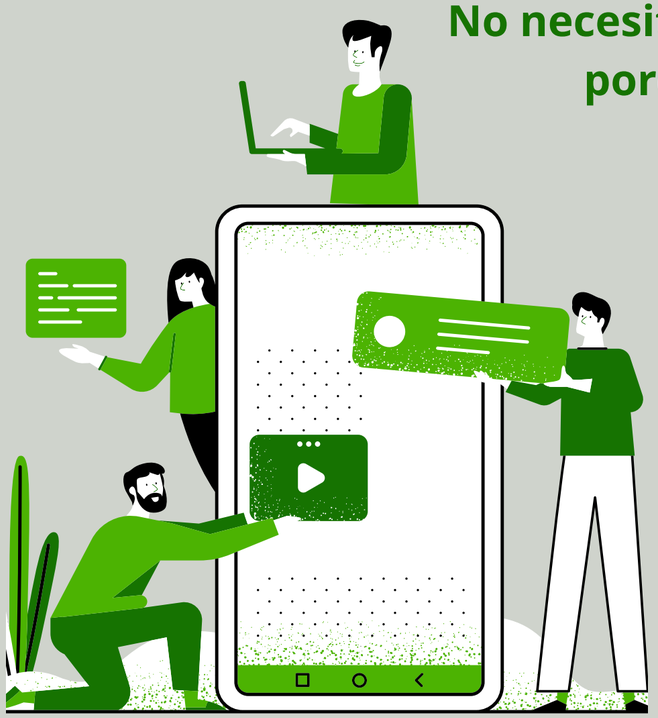
El médico ingresa sus datos de contacto para la visita.

pharmexx
Part of Ashfield

MÓDULO 02 Plataforma de visita virtual

No requiere instalar software en ningún dispositivo.

No transmite audio ni video por el computador.



No necesita streaming de la pantalla, porque sincroniza dispositivos.

Tiene una biblioteca de relevamientos.

Cuenta con un protocolo de activación acelerado.

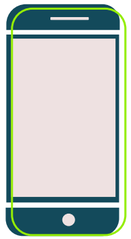
- Es 100% web, compatible con cualquier dispositivo y sistema operativo.

- Reduce sustancialmente el consumo de datos tanto del APM como del médico.
- Registra el historial transaccional de las presentaciones.

- El médico responde en tiempo real las encuestas de satisfacción, formularios de solicitud de muestras y reclamos.

- La plataforma está disponible en menos de 72 horas.
- Su centro de ayuda y capacitación de usuarios está disponible 24x7.

MÓDULO 03 | Gestión, registro y monitoreo de TeleSales



Gestión de venta telefónica

- *Transfer sales* en gestión exclusiva.
- Llamadas outbound a DB de clientes potenciales.
- Entre 300 y 500 contactos por operador telefónico.

Activación de la venta

- Registro de la transacción.
- Transmisión de pedido a la droguería.

Generación de reportes a medida

- Mensuales, de productividad y ventas.
- Cruces y segmentaciones a solicitud del cliente.

INFRAESTRUCTURA DE SERVICIOS

- Central telefónica Asterisk (Linux).
- Posibilidad de multiples IVR.
- Grabación de todos los contactos in/out.
- Reporting de telefonía (estadística).
- CRM parametrizado para la gestión telefónica de pedidos.
- Interfases FTP 100% automatizadas con las principales droguerías.
- Plataforma de E-Learning para el desarrollo de programas de entrenamiento y fidelización de clientes.
- *Dashboard online* de seguimiento de gestión de ventas.

La resignificación de los roles comerciales

pharmexx
Part of Ashfield

CASO N°1 | Plataforma Multicanal + Telesales para Segmento Cardiovascular

EL DESAFÍO

- El cliente tiene una amplia cartera de reconocidas marcas en la especialidad cardiovascular.
- La fuerza de ventas del cliente atiende a los HCP de clusters 1 y 2 y no tiene presencia en regiones remotas en el interior del país.
- Extender la promoción médica a todos los médicos de cabecera y especialistas en regiones remotas.

NUESTRA PROPUESTA

- Gestión integral de un equipo de 4 representantes de Remote Detailing, para alcanzar a 1600 HCP en localidades remotas.
- Proceso de rastrillaje / validación de Base de Datos , segmentación y targeting de HCP.
- Giras de enrolamiento presencial y desarrollo del plan de e detailing y medios de contacto a medida para los diferentes perfiles de HCP: llamada telefónica, co browsing, e mail , SMS.
- Set up de la tecnología de comunicación de soporte y diseño de los dashboards de control de gestión.

RESULTADOS

- **Alta tasa de enrolamiento: 80%**
- **Alto índice de satisfacción de HCP con el programa. (Fuente: encuesta de satisfacción al finalizar el proyecto).**

La resignificación de los roles comerciales

pharmexx
Part of Ashfield

CASO N°2 | Plataforma de Marketing Multicanal para Marca del Dolor

EL DESAFÍO

- El cliente ha interrumpido las visitas de la fuerza de ventas a HCP en algunos territorios del interior del país.
- El cliente tiene una cartera estrecha en la categoría de dolor y el producto ha estado OOS durante muchos meses antes del lanzamiento del programa.
- Implementación de la estrategia digital para todos los médicos de cabecera y especialistas en regiones con visita presencial previa.

NUESTRA PROPUESTA

- Gestión integral de un equipo de 5 representantes de Remote Detailing, para alcanzar a 2000 HCP.
- Proceso de rastrillaje, validación, segmentación y targeting de bases de datos en las regiones seleccionadas.
- Desarrollo compartido con cliente de mensajes clave de marketing (scripts) e iniciativas para HCP.
- Puesta a punto de los medios de contacto multicanal a medida del perfil del HCP.
- Definición de KPIs, diseño de estructura y circuito de reporting.

RESULTADOS

- **Alta tasa de enrolamiento (90%)**
- **El conocimiento e imagen de la marca aumentó sustancialmente en territorios remotos (encuesta de clientes)**
- **Alto índice de satisfacción de HCP con el programa (Fuente: encuesta de satisfacción al finalizar el proyecto).**

NUESTRO EQUIPO, LÍDER GLOBAL EN SOLUCIONES DE COMERCIALIZACIÓN, GESTIÓN Y COMUNICACIÓN

FUNDADA EN

1948

Ashfield

Equipos de expertos en salud globales,
ágiles y receptivos que crean soluciones creativas,
escalables y personalizadas
para nuestros clientes.

7.000
PERSONAS

Y OFICINAS EN **23**
PAÍSES

29 ASOCIACIONES CON LAS COMPAÑÍAS TOP EN LA INDUSTRIA DE LA SALUD, A NIVEL GLOBAL

pharmexx
Part of Ashfield

FUNDADA EN

2007

12 años brindando soluciones de calidad
y con innovación en todas las áreas de servicio.

+ DE **12** AÑOS DE TRAYECTORIA Y RESPALDO EN LA IMPLEMENTACIÓN DE PROGRAMAS

4
UNIDADES DE NEGOCIOS

+3.000
FARMACIAS ACTIVAS

EQUIPOS A **NIVEL NACIONAL**

PLATAFORMAS DIGITALES para la gestión integral del PDV

CERTIFICACIONES INTERNACIONALES

LA AMPLITUD DE NUESTROS SERVICIOS

ADVISORY

Performance benchmark y planes de aceleración.

Análisis de mercado y evaluación de oportunidades.

Estrategia y lanzamiento de marca y cartera.

Alineación estratégica y auditorías de ejecución del equipo de campo.

Consultoría de la salud.

HEALTHCARE COMMUNICATIONS

Identidad Corporativa y marketing.
Estrategia y soluciones digitales.
Elearning y programas de entrenamiento.
Desarrollos de programas externos.
Consultoría de estrategia de salud.
Humanización de las comunicaciones.
RRPP científica.
Reuniones en vivo y virtuales.
Educación médica.
Programas de engagement de pacientes.
Publicación y redacción médica.

COMMERCIAL

Equipos de ventas
Servicios de Contact Center.
Equipo de servicio al paciente.
Market Access & Health Economics
Reclutamiento directo al personal.
Insight & Performance.
Reuniones y eventos.
Business Intelligent y Data Sciencec

PATIENT SOLUTIONS

Patient Programms Support.

Programas de Medicación de alto costo.

Patient Experience.

Emotional Health Coach

Patient Precise Engagement.

Atención Clinica dirigida por Enfermeras

Educación y entrenamiento al paciente.

Educació al Profesional de la Salud.

Identificación del Paciente y auditoria clínica.

Behavioural Change

Real World Evidence

MEDICAL AFFAIRS

Servicios de información Médica.

Servicios de Farmacovigilancia.

Nos convertimos en **socios estratégicos** de nuestros clientes para brindarles asesoramiento, gestión e implementación de soluciones **que generan resultados positivos y agregan valor a su negocio.**

pharmexx

Part of Ashfield

+54 (11) 5194-5050

argentina@pharmexxarg.com

www.pharmexxarg.com