



Testimonio de **URIACH**

WISEO | DIGITAL
MAKERS

¿Cómo digitaliza su actividad comercial la industria farmacéutica?

En VISEO celebramos un **encuentro digital** junto con la compañía farmacéutica Uriach y Salesforce para conocer, de manera práctica, cómo se está digitalizando la actividad comercial en el sector farmacéutico. Durante este evento, tuvimos la suerte de contar con **Jordi Salas** y **David González, directivos de Uriach**, que nos contaron su experiencia con las distintas nubes de **Salesforce y el acelerador de VISEO para Farma**.

Esta charla la arrancó David Diego, Industry director de VISEO, introduciendo los **retos del sector en relación con su digitalización**. Nos habló de la transformación disruptiva de los canales tradicionales y de la necesidad de buscar un equilibrio entre todos ellos para hacer más eficiente la relación entre el personal sanitario y los profesionales de ventas. También, reflexionó sobre la necesidad, cada vez más acusada, de medir y conocer más al cliente, con el fin de proporcionarle una experiencia de calidad y personalizada.



“En un mercado tan competitivo, desde VISEO pensamos que es fundamental realizar propuestas de transformación que faciliten a los usuarios la información necesaria en el momento preciso y por el canal más adecuado”.

David Diego, Industry Director de VISEO





Por su parte, Jordi Salas, Area Manager nacional de visita médica en Uriach, reflexionó sobre las **prioridades de la visita médica y la farmacéutica**. La pandemia ha transformado, por completo, el modelo de visita tradicional. El equipo comercial de la compañía se puso a trabajar para poder llegar al médico y al farmacéutico por otras vías. Y, como en otros muchos sectores, la vía telemática fue la mejor opción. Salas afirma que **las reuniones online siguen teniendo lugar en el proceso comercial, pero que ahora ya se combinan con la presencialidad**. Pero, ¿cuáles fueron los aprendizajes de incorporar las “visitas” online al modelo de venta?



Los delegados también demandaban tener contacto con el equipo y gracias a VISEO pudimos utilizar herramientas para motivar al equipo y orientar las prioridades que deseadas”.

Jordi Salas, Area Manager Medical en Uriach

Desde el punto de vista de la relación con el cliente, **la llegada de los meetings online permitió a Uriach unir diferentes perfiles profesionales en una misma “sala”**, algo que antes era más complicado por cuestión de optimización de tiempos y agenda. Además, les permitió **llegar al médico y al farmacéutico de una manera más flexible**, ya que en muchas ocasiones a estos profesionales les resulta más cómodo conectarse online que atender a la persona de manera física.

Asimismo, **la conectividad facilitó la gestión de los equipos**. Antes de la pandemia, el equipo de ventas hacía reuniones internas masivas unas tres veces al año, ahora se realizan semanalmente. Esto ha mejorado, entre otras cuestiones, los procesos organizativos de la compañía.

Visión 360° del cliente

Para avanzar en la digitalización de las visitas médicas, Salas nos habló también del **proyecto de integración de su CRM actual**, implementado por VISEO. Esta solución permite compartir la información entre todos los equipos, tanto los visitantes médicos, como los profesionales comerciales de farmacia o los auditores de punto de venta.



“Esta tecnología ha permitido unificar las tareas en una única plataforma, optimizando el tiempo de nuestros equipos. Además, ha cambiado nuestra forma de trabajar, agrupando el conocimiento de todas las áreas de ventas en un espacio”.

Jordi Salas, Area Manager Medical en Uriach

Tras esta intervención, David González, IT Development and Innovation Manager en Uriach, profundizó en el aspecto más tecnológico. David hizo alusión a que **las nubes de Salesforce han formado parte del engranaje que les permite tener las herramientas adecuadas para desarrollar el trabajo de manera eficiente.**



“Nos ha sorprendido lo ágil que es la plataforma, la solución y lo fácil que ha sido implementar cambios con relativa facilidad”.

David González, IT Develop. & Innovation Manager en Uriach





“Gracias a la verticalización de la solución de VISEO, nuestras necesidades fueron solventadas. Y es que la herramienta se ajusta perfectamente a nuestros requerimientos”.

David González
IT Development & Innovation Manager

Por otro lado, González también habló de las virtudes del vertical de Farma de VISEO y cómo les ha ayudado a **impulsar la digitalización** de su proceso de visitas médicas. A la hora de adoptar un CRM, el equipo de Uriach tenía claro que quería una solución basada en Salesforce porque es una plataforma líder que está **innovando constantemente**. La solución de VISEO les aportaba la **sectorización y necesidades específicas de la industria farmacéutica**.

Otra de las ventajas de Salesforce, nos contaba David, es su **fácil implementación**. Los cambios se pueden desarrollar con agilidad, de una manera sencilla y controlada. Gracias a VISEO, Uriach cuenta con una **visión 360° del cliente**. Tiene disponible toda la información relativa a la visita médica en una plataforma: datos del profesional, eventos en los que ha participado, feedback del doctor... Este conocimiento permite al visitador **tratar al médico de forma más efectiva**. Además, esta unificación de los datos, ayuda al departamento de marketing a optimizar todas las actividades promocionales.

Por su parte, **el acelerador de VISEO favorece la flexibilidad** que demanda el mercado. El **sector farmacéutico es un entorno muy cambiante** y la tecnología de VISEO permite a Uriach ajustarse a los cambios de tendencia del mercado.



“El acelerador Farma de VISEO es una solución sencilla, intuitiva y fácil de usar”.

David González, IT Develop. & Innovation Manager en Uriach





Para finalizar, David González ponía en valor la **sencillez de la herramienta** de VISEO. El equipo de la compañía está integrado por diferentes profesionales, con distintos niveles de formación tecnológica. Por ello, la facilidad de uso de esta solución permitió un grado de adopción del personal muy rápido y eficiente.

Salesforce, compañero digital en la visita médica

El encuentro finalizó con la intervención de Noel Fernández, Industry Executive en Salesforce, que expuso cómo la tecnología de Salesforce facilita y acompaña la transformación de las compañías farmacéuticas. En concreto, mencionó cinco tendencias:

- **Nuevos modelos de visita médica y farmacéutica.** Mayor variedad de canales, integración de lo offline y lo online, tal y como especifican los profesionales de Uriach.
- **Estrategia directa del consumidor.** La industria se está cada vez más especializando en este sentido y busca una información mayor del cliente.
- **Extender el engagement del ecosistema.** Salesforce permite ampliar los portales y comunidades del entorno profesional para acercarse al público de una manera más eficaz.
- **Empoderar la toma de decisiones a partir de datos.** El dato es la nueva moneda, ahora es el momento de ponerlo a trabajar para las organizaciones, pero no solo para la alta dirección sino para todos los trabajadores. El objetivo es que todos los empleados puedan tomar las mejores decisiones y se sientan parte activa de la organización.
- **Employee engagement.** Salesforce favorece el día a día del empleado y, sobre todo, contribuye a retener el talento en las compañías.



**¿Quieres ver el replay del evento
y ampliar más información?**

Esríbenos a marketing-iberia@viseo.com

www.viseo.com



© 2021 VISEO. Todos los derechos reservados.