

ОПЕРАТИВНАЯ АДАПТАЦИЯ КОММУНИКАЦИИ СО СПЕЦИАЛИСТАМИ

ДВА ВЗГЛЯДА



Генеральный директор
Galderma в России
Денис Патрашев



Генеральный директор
КА «RX Code»
Денис Вязников

Основные вызовы рынка в период эпидемии

ОГРАНИЧЕНИЕ РАБОТЫ МП НА
ПЕРИОД АПРЕЛЬ-ИЮНЬ

1

ЗАКРЫТИЕ/ПЕРЕНОС
МАССОВЫХ МЕРОПРИЯТИЙ
(КОНФЕРЕНЦИИ, КОНГРЕССЫ,
СИМПОЗИУМЫ И Т.Д.)

2

ПОВЫШЕННЫЙ СПРОС НА
ПРОДУКЦИЮ В МАРТЕ (ЗАКУПКА
ВПРОК) И РАЗВИТИЕ ДЕФЕКТУРЫ

3

СНИЖЕНИЕ ПОТОКА ПАЦИЕНТОВ
В АМБУЛАТОРНОЕ ЗВЕНО

4

СМЕЩЕНИЕ
ИНФОРМАЦИОННОГО ФОКУСА

5

Операционные задачи «Carpe diem*»

Перевод офиса
на удаленку

Пересмотр схемы
продвижения

Изменения в
трейдмаркетинге

Операционные задачи в трейдмаркетинге

► Сложности

- Просьбы АС пересмотреть планы по контрактам из-за дефектуры
- Нишевые активности под потребительский спрос
- Фокус на исполнение условий контракта по FIX-price

► Решения

- ?
- Продвижение Сетафил при сухости кожи в следствие частого мытья рук
- Аудит наличия и контроль НТЗ

Работа со специалистами

РЕШЕНИЯ

▶ Работа медицинских представителей

Очередной отпуск

Обучение по продуктам

Вовлечение в дистанционные
коммуникации

Переход на дистанционные
коммуникации

Переход в дистанционные коммуникации

► Сложности

- Отсутствие базы с персональными контактами
- Выбор формата дистанционной коммуникации
- Необходимость переработки материалов для digital

► Решения

- Выбор подрядчика: покрытие, конверсии, лицензия оператора ПД
- Уход от лобового визита по телефону – проект «МП Галдерма с благодарностью»
- Видеообращение МП с благодарностью за работу в период эпидемии и интеграцией продукта

Переход в
ДИСТАНЦИОННЫЕ
КОММУНИКАЦИИ
«Non progredi est regredi*»
РЕШЕНИЯ

▶ Перевод медицинских
представителей

Поиск релевантного
программного обеспечения

Разработка бизнес-процессов
и KPI's

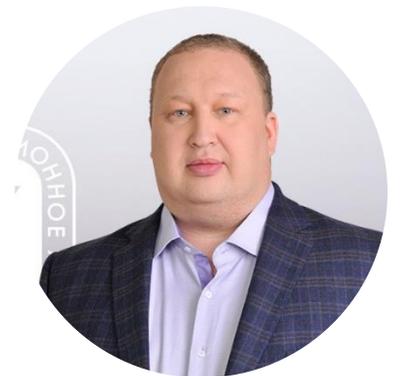
Обучение маркетинга

Обучение медицинских
представителей

ВТОРОЕ МНЕНИЕ



Генеральный директор
«Galderma» в России
Денис Патрашев



Генеральный директор
КА «RX Code»
Денис Вязников

ВОЗМОЖНОСТИ КОММУНИКАЦИЙ В ПЕРИОД ЭПИДЕМИИ

ВЗГЛЯД АГЕНТСТВА

Генеральный директор
КА «RX Code»
Денис Вязников



Главные вопросы апреля

- ▶ Чем занять
медицинских
представителей?
- ▶ Как сохранить
коммуникацию со
специалистами?

Переход к digital коммуникациям

Реалии рынка

 в 21,5 раз* ↑

Резкий переход в digital

- Push-коммуникация
- Прямая коммуникация по препаратам



Неготовность инфраструктуры

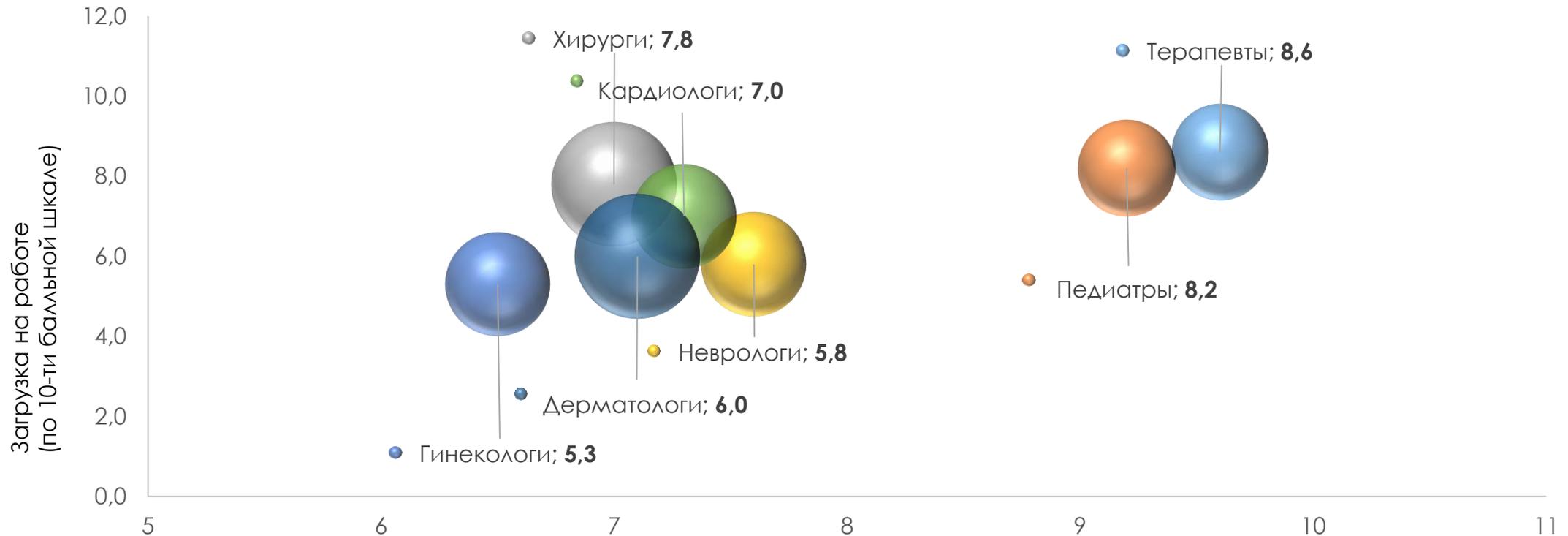
- Нет программного обеспечения
- Нет базы специалистов
- Нет контента



Отсутствие компетенций

- Нет нужных навыков
- Нет бизнес-процессов
- Нет системы KPI's

Индекс загруженности врачей телефонными коммуникациями



ОТЛИЧИЯ ПО ПОВЕДЕНИЮ НЕ СУЩЕСТВУЕТ

Поиск информации

58% vs 56%

Online устройства

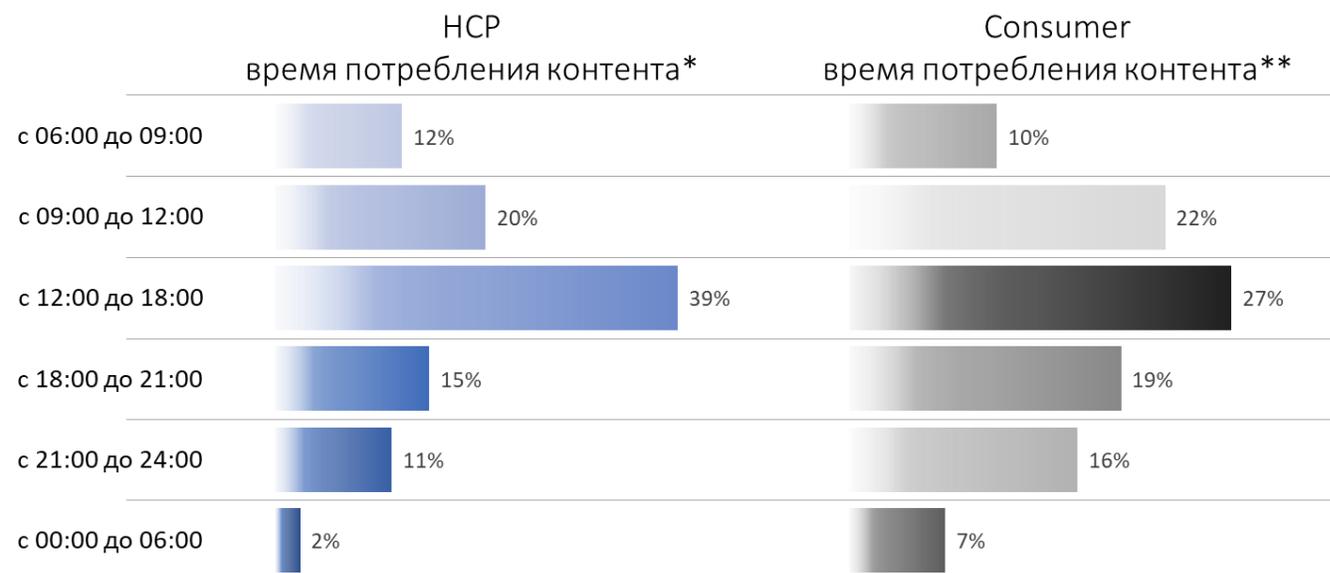
71% vs 67%

Просмотр online video

56% vs 57%



АНАЛИТИКА



* Поведение пользователей старше 14 лет, по данным Mail.ru, 2019 г.

** Исторические данные RX Code, 2019 г.

*Rx Code, Google Analytics 3600 (18 208 сеансов), июл.2019 г.

**Deloitte, Медиапотребление в РФ, 2017 г.

Бережная
КОММУНИКАЦИЯ СО
СПЕЦИАЛИСТАМИ
РЕШЕНИЯ



Customer data platform Digital to HCP

ЭЛЕМЕНТЫ



ВОЗМОЖНОСТИ

Что измерять при коммуникации

Большинство систем измеряют факт контакта

- Просмотр
- Доставка
- Открытие

KPI's для изменения парадигмы выписки препаратов

- Глубина просмотра
- Время досмотра
- Время на слайде

СПАСИБО



Генеральный директор
Galderma в России
Денис Патрашев

Вопросы?

Генеральный директор
КА «RX Code»
Денис Вязников

