



POUR DIFFUSION IMMÉDIATE

## L'intégration de Service Center dans Veeva Vault CRM Suite optimise la collaboration entre les équipes commerciales, marketing, et de service client

*Toutes les interactions entre les différentes équipes et professionnels de santé sont accessibles en temps réel et à tous pour une expérience client plus cohérente et personnalisée*

**PARIS, France — 27 Août 2024** — **Veeva Systems** (NYSE : VEEV) annonce aujourd'hui le lancement de **Vault CRM Service Center**, une solution complète pour gérer les interactions clients des équipes de délégués sédentaires, hybrides, et centres d'appels, qu'elles soient initiées par les clients ou par ces équipes. Vault CRM Service Center intègre de multiples canaux de communication (téléphonie, appels vidéo), des fonctionnalités de gestion de cas, et des outils spécifiques à l'industrie pharmaceutique, notamment la gestion des consentements, échantillons, compte-rendus d'appels, et accès à du contenu conforme et validé. De plus, son intégration avec Microsoft 365 améliore la productivité en permettant de collaborer directement sur les cas au sein de Microsoft Teams et OneNote, tout en capturant ces données dans Vault CRM.

Service Center fait partie de **Veeva Vault CRM Suite** - au même titre que Vault CRM pour les équipes de ventes et médicales et Campaign Manager pour le marketing - tous conçus sur-mesure pour les sciences de la vie sur la plateforme Vault.

L'unification dans un seul Vault élimine les silos entre les équipes, offrant une vision client unique car elles travaillent à partir des mêmes données clients, du même contenu et des mêmes processus clés pour offrir une expérience fluide et centrée sur le client.

Par exemple, les ventes et le marketing collaborent sur des campagnes personnalisées, adaptées aux préférences de communication et au consentement de chaque client.

Face à un environnement pharmaceutique de plus en plus complexe, Vault CRM Suite facilite la collaboration entre les équipes commerciales grâce aux fonctionnalités suivantes :

- **Vault CRM** révolutionne la gestion de la relation client pour les sciences de la vie. Vault CRM étend les capacités online et offline de Veeva CRM avec le profilage de compte et le contenu personnalisé.
- **Engage** permet l'engagement omnicanal conforme pour les visites à distance et chat avec les professionnels de santé et **Approved Email** permet l'envoi d'e-mails conformes.
- **Events Management** est une solution complète pour planifier et exécuter avec succès tous les types d'évènements. De la gestion des participants, des orateurs, des contrats, aux contenus approuvés et aux informations nécessaires aux déclarations et publications.
- **Align** facilite la définition des objectifs de visite, la définition et l'optimisation de la sectorisation via une gestion collaborative avec les équipes terrains.
- **Service Center** permet aux délégués sédentaires, hybrides, et centres d'appel de gérer l'engagement entrant et sortant via l'ensemble des canaux.
- **Campaign Manager** permettra aux équipes marketing d'exécuter des campagnes omnicanal orchestrées avec le terrain en décembre 2024.
- Intégrant les insights et processus d'IA, l'API de données **Vault Direct** fournit des données 100 fois plus rapidement que les API traditionnelles, et le **Programme Partenaire IA** permet aux utilisateurs de construire facilement des applications IA spécialisées qui s'intègrent parfaitement aux applications Vault.

Plus de 15 entreprises (nouveaux clients) utilisent déjà Veeva Vault CRM depuis son lancement en avril 2024. Les migrations vers Vault CRM les moins complexes commenceront au quatrième trimestre de cette année. Certains clients plus importants prévoient de lancer leurs programmes de

migration au début de l'année 2025. La première grande entreprise biopharmaceutique du top 20 mondial devrait achever sa migration vers Vault CRM d'ici la fin de l'année 2025.

« Notre suite d'applications connectée, Veeva Vault CRM Suite, concrétise notre vision d'unifier les équipes de ventes, marketing, médicales et le service client afin d'offrir une expérience client sur-mesure et optimale », a déclaré Matt Farrell, vice-président exécutif de la stratégie commerciale chez Veeva. « Le rythme soutenu de nos développements, de l'adoption par nos clients, et des migrations témoigne de notre engagement à fournir des solutions de pointe à l'industrie. »

Veeva Vault CRM Service Center sera présenté lors du [Veeva Commercial Summit Europe](#) à Madrid, du 19 au 21 novembre 2024.

### À Propos de Veeva Systems

Veeva est le leader mondial des CRM Cloud au service de l'industrie des sciences de la vie. Pariant sur l'innovation, l'excellence des produits, et la réussite de ses clients, Veeva compte plus de 1000 clients, allant des plus grandes entreprises pharmaceutiques mondiales aux sociétés de biotechnologie émergentes. En tant que [société à mission](#), Veeva s'engage à concilier au mieux les intérêts de toutes les parties prenantes, y compris les clients, les employés, les actionnaires et les industries qu'elle sert. Pour en savoir plus, rendez-vous sur [veeva.com/eu/fr](https://veeva.com/eu/fr).

### Déclarations Prospectives de Veeva

Ce communiqué contient des déclarations prospectives concernant les produits et services de Veeva et les résultats ou avantages attendus de l'utilisation de nos produits et services. Ces déclarations sont basées sur nos attentes actuelles. Les résultats réels pourraient différer sensiblement de ceux fournis dans ce communiqué et nous n'avons aucune obligation de mettre à jour ces déclarations. Il existe de nombreux risques susceptibles d'avoir un impact négatif sur nos résultats, notamment les risques et incertitudes présentés dans notre formulaire 10-Q pour l'exercice clos le 30 Avril 2024, que vous pouvez consulter [ici](#) (un résumé des risques susceptibles d'avoir un impact sur nos activités figure aux pages 35 et 36), et dans nos documents SEC ultérieurs, que vous pouvez consulter à l'adresse [sec.gov](https://sec.gov).

###

### Contact:

Meera Lakhani-Patel  
Veeva Systems  
+44-790-430-0698  
[meera.lakhani-patel@veeva.com](mailto:meera.lakhani-patel@veeva.com)