



Il nuovo Service Center di Veeva Vault CRM Suite unifica vendite e assistenza

Il nuovo Service Center di Veeva Vault CRM è ora disponibile per inside sales, contact center e informatori ibridi del settore life science

Vault CRM Suite connette vendite, marketing, medical affairs e servizi per una vera customer centricity

MILANO, Italia — 27 agosto 2024 — Veeva Systems (NYSE: VEEV) ha annunciato oggi il lancio di **Veeva Vault CRM Service Center**, destinato a inside sales, contact center e informatori ibridi. Questa soluzione supporta l'engagement inbound e outbound dei clienti attraverso vari canali, includendo funzionalità come il case management, le videochiamate, l'integrazione con la telefonia e strumenti specifici per il settore, come il consenso, il rilascio di campioni, il reporting delle chiamate e una base di contenuti compliant. Inoltre, la soluzione è integrata con Microsoft 365 per migliorare la produttività, consentendo la collaborazione tramite Microsoft Teams e OneNote, con tutti i dati registrati in Vault CRM.

Service Center fa parte della **Veeva Vault CRM Suite**, che include anche Vault CRM per le vendite e Campaign Manager per il marketing, tutte soluzioni progettate specificamente per il settore life science sulla piattaforma Vault. L'unificazione all'interno dello stesso Vault fa sì che i team a contatto con i clienti non lavorino più isolati, ma condividano gli stessi dati, contenuti e processi chiave, offrendo così un'esperienza ottimizzata e centrata sul cliente. Ad esempio, i team di vendita e marketing collaborano sulle campagne per un'attività di outreach sincronizzata, e tutti i team operano basandosi sulle stesse preferenze di comunicazione e consenso dei clienti.

Vault CRM Suite aiuta i team a contatto con i clienti a ottenere un'esecuzione delle attività migliore e più coordinata, in un contesto di crescente complessità di farmaci, stakeholder, canali e modelli di go-to-market, attraverso:

- **Vault CRM**, la nuova generazione del CRM per il settore life science, che arricchisce le funzionalità online e offline di Veeva CRM con strumenti di produttività avanzati, come la profilazione semplificata degli account e contenuti dinamici personalizzati.
- Engagement omnichannel compliant, che include le soluzioni **Engage**, chat e video compliant per gli operatori sanitari, e **Approved Email**.
- **Events Management**, per una gestione completa degli eventi, che include tutte le tipologie, i contenuti, i partecipanti, i relatori e le spese.
- **Align**, per un field planning agile, una progettazione visiva del territorio e una gestione del territorio con roster, piani e feedback dal territorio integrati.
- **Service Center** per i team di inside sales, i contact center e le attività di engagement inbound e outbound degli informatori ibridi attraverso vari canali.
- **Campaign Manager**, disponibile da dicembre 2024, permette ai professionisti del marketing di eseguire campagne omnichannel orchestrate in collaborazione con il field, includendo contenuti integrati per velocità e riutilizzo.
- **Vault Direct Data API** fornisce dati 100 volte più velocemente rispetto alle API tradizionali, mentre l'**AI Partner Program** consente a clienti e partner di creare facilmente applicazioni AI che si integrano perfettamente con le applicazioni Vault.
- Le **funzionalità di base** abbracciano tutte le applicazioni di Vault CRM Suite, ottimizzando la gestione delle complessità della commercializzazione a livello regionale e globale. Includono

anche le funzionalità di base dei contenuti di Vault, che assicurano un flusso di contenuti continuo tra i team e i canali, e gli standard di dati della [Common Data Architecture](#).

Più di 15 aziende hanno già adottato Vault CRM dal suo rilascio nell'aprile 2024 per tutti i nuovi clienti. Le migrazioni da Veeva CRM inizieranno per i clienti più piccoli nel quarto trimestre di quest'anno, mentre alcune delle aziende più grandi prevedono di avviare i loro programmi di migrazione all'inizio del 2025. Si prevede che la prima grande biofarmaceutica tra le top 20 globali completerà la migrazione a Vault CRM entro la fine del 2025.

“Veeva Vault CRM Suite, unificata e connessa, sta realizzando la nostra visione di unire per la prima volta i team di vendita, marketing, medical affairs e assistenza per una vera customer centricity”, ha dichiarato Matt Farrell, executive vice president of commercial strategy di Veeva. “Il ritmo di sviluppo delle applicazioni, l'adozione da parte dei clienti e le migrazioni sono il riflesso del nostro impegno di lunga data a garantire costantemente l'eccellenza dei prodotti e il successo dei clienti per il settore”.

Le aziende possono saperne di più su Vault CRM Suite, incluso Vault CRM Service Center, al [Veeva Commercial Summit Europe](#), in programma a Madrid, dal 19 al 21 novembre.

Informazioni aggiuntive

Per ulteriori dettagli su Veeva Vault CRM Service Center, visita: veeva.com/eu/ServiceCenter
Segui Veeva su LinkedIn: linkedin.com/company/veeva-systems

Informazioni su Veeva Systems

Veeva Systems Inc. è un'azienda leader nello sviluppo di soluzioni aziendali in cloud per l'industria globale del life science. Puntando sull'innovazione, l'eccellenza del prodotto e il successo del cliente, Veeva vanta più di 1.000 clienti, che vanno dalle più grandi aziende farmaceutiche del mondo fino alle biotecnologie emergenti. Come [Public Benefit Corporation](#), Veeva cerca di equilibrare gli interessi di tutte le parti coinvolte, inclusi clienti, dipendenti, azionisti e i settori forniti. Per maggiori informazioni visita il sito veeva.com/eu/it.

Dichiarazioni previsionali di Veeva

Questo comunicato contiene dichiarazioni previsionali riguardanti i prodotti e i servizi Veeva e i risultati o i benefici previsti derivanti dall'uso dei nostri prodotti e servizi. Tali affermazioni si basano sulle nostre attuali aspettative. I risultati effettivi potrebbero differire sostanzialmente da quelli forniti in questo comunicato e Veeva non ha obbligo di aggiornare tali dichiarazioni. Esistono numerosi rischi che possono compromettere i risultati, inclusi i rischi e le incertezze illustrati nel nostro documento sul modulo 10-Q per il periodo terminato il 30 Aprile 2024, disponibile [qui](#) (un riepilogo dei rischi che possono incidere sulla nostra attività è disponibile a pagina 35 e 36) e nei nostri successivi documenti SEC, accessibili all'indirizzo sec.gov.

###

Contact:

Meera Lakhani-Patel
Veeva Systems
+44-790-430-0698
meera.lakhani-patel@veeva.com