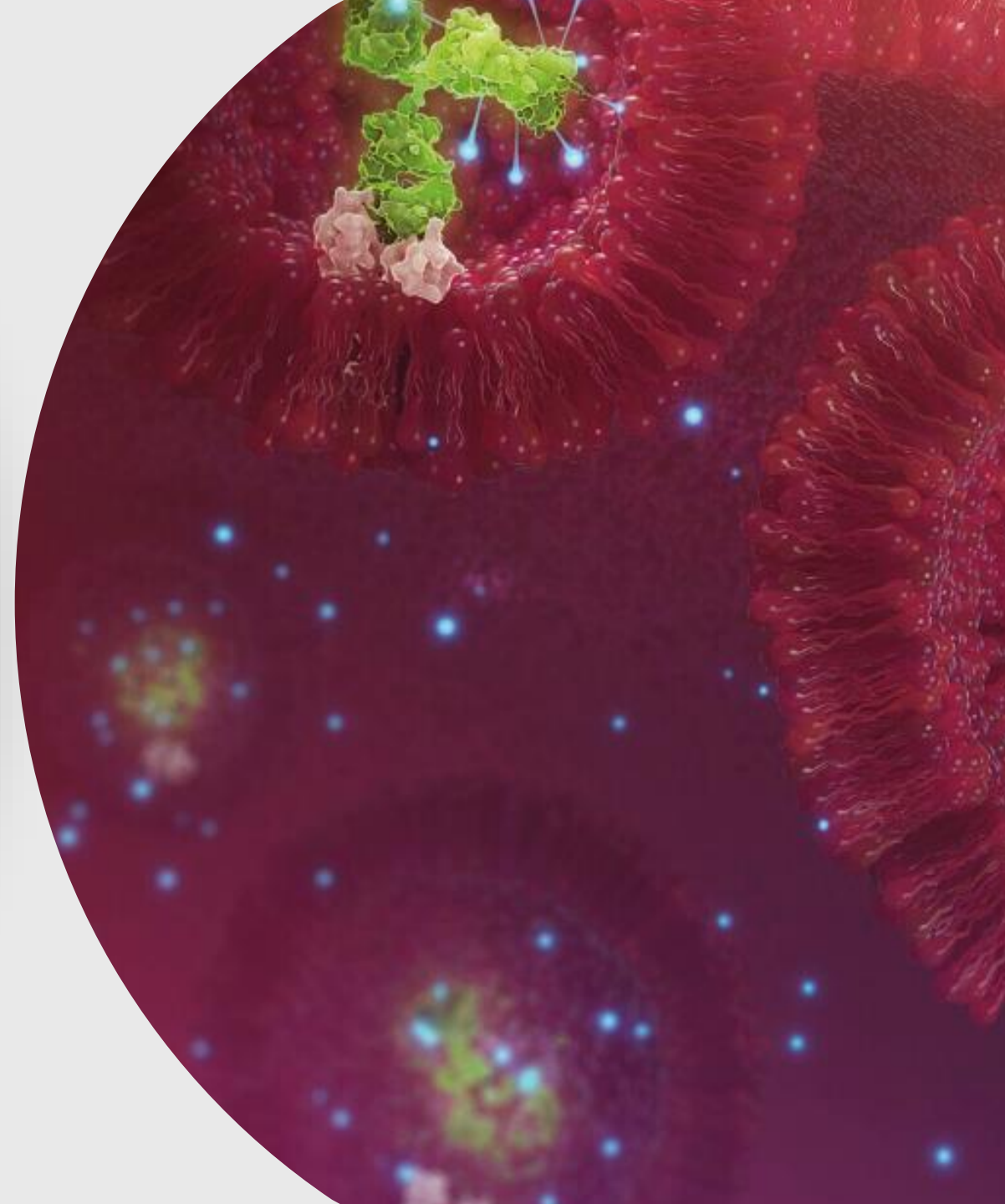




**«CRM Pharma»
для международной
фармацевтической
компании**



Содержание выступления

1. О компании

2. Проблемы и цель

3. Задачи

4. План проекта

5. Команда

6. Карта основных БП

7. Процесс работы

8. Основной процесс

9. Примеры БП в системе

10. Результаты проекта

11. Архитектура системы

12. Примеры реализации



«АстраЗенека» в России и для России



В России
с **1993** года



58 препаратов компании
зарегистрировано¹



2 000 сотрудников
в 73 городах



24 препарата входят
в перечень ЖНВЛП²



13,1 млрд рублей –
объем прямых инвестиций
в экономику страны
с 2011 по 2020 гг.³



Собственная производственная
площадка **в Калужской области**





Локальное производство и трансфер технологий

2015

открыт завод
в Калужской области

\$224 млн

инвестиций

>200

количество сотрудников

40 млн
упаковок

мощность
производства в год

850 млн
таблеток

мощность
производства в год

10 препаратов
в производстве

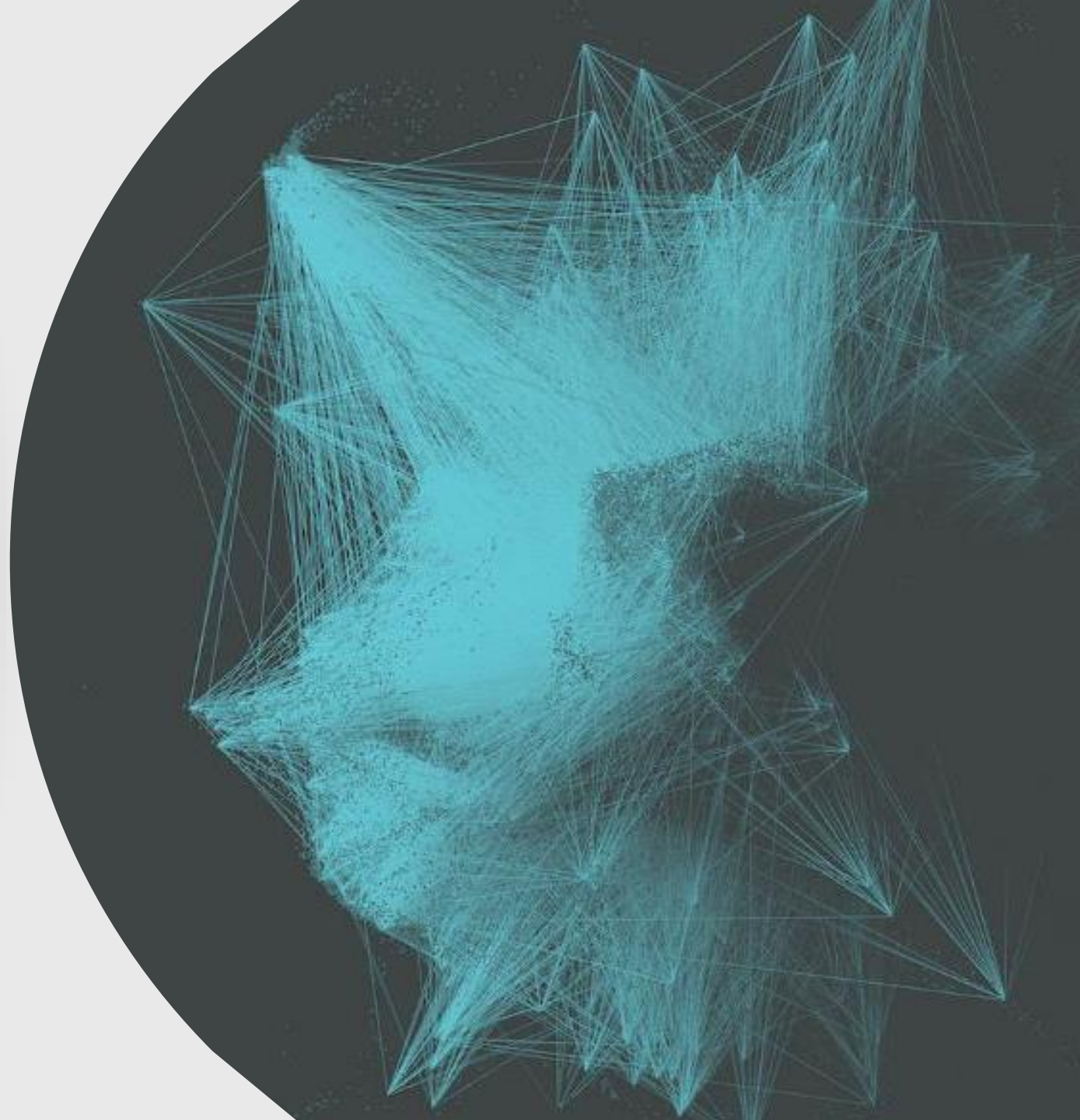
из них 4 производятся
по полному циклу





01

Обзор проекта

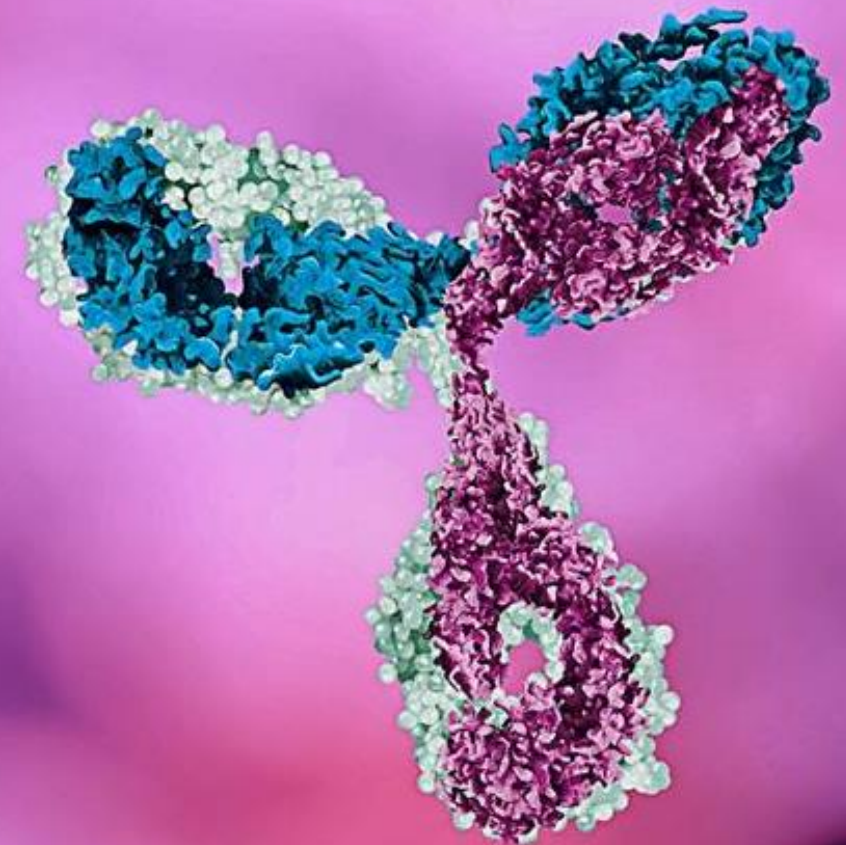


Проблемы:

1. Необходимость перехода на новое решение
2. Сложность и дороговизна поддержки текущего решения
3. Не локализованные международные процессы, требующие оптимизации и актуализации

Цель:

Внедрить новую CRM систему с оптимизацией бизнес-процессов работы полевых сотрудников, а также процессов маркетингового продвижения своих продуктов.





Задачи:

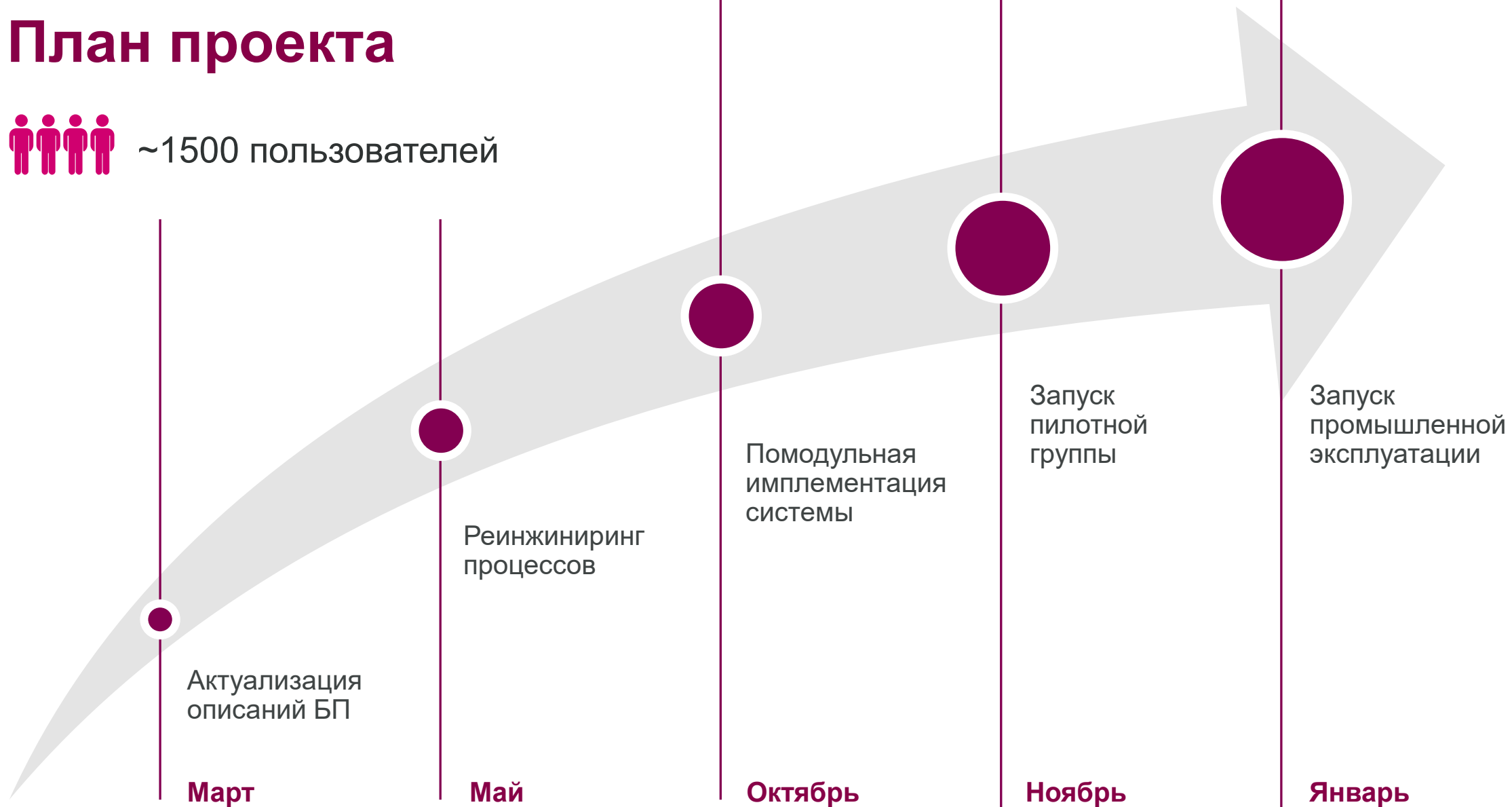
1. Выбор платформы и партнера;
2. Описание архитектуры процессов с учетом миграции на новый инструмент;
3. Пилотное внедрение одного функционального модуля для проверки гипотез;
4. Оптимизация и оцифровка бизнес-процессов работы полевых сотрудников и поддерживающих процессов;
5. Внедрение новой CRM системы «CRM Pharma» с реализованными процессами работы полевых сотрудников в промышленную эксплуатацию.



План проекта



~1500 пользователей



Команда проекта



**Денис
Дудкин**

Head of IT,
Digital and CRM



**Антон
Жилин**

Head of CRM



**Лариса
Игнатенко**

Senior business
analyst



**Станислав
Сорокин**

Business application
manager



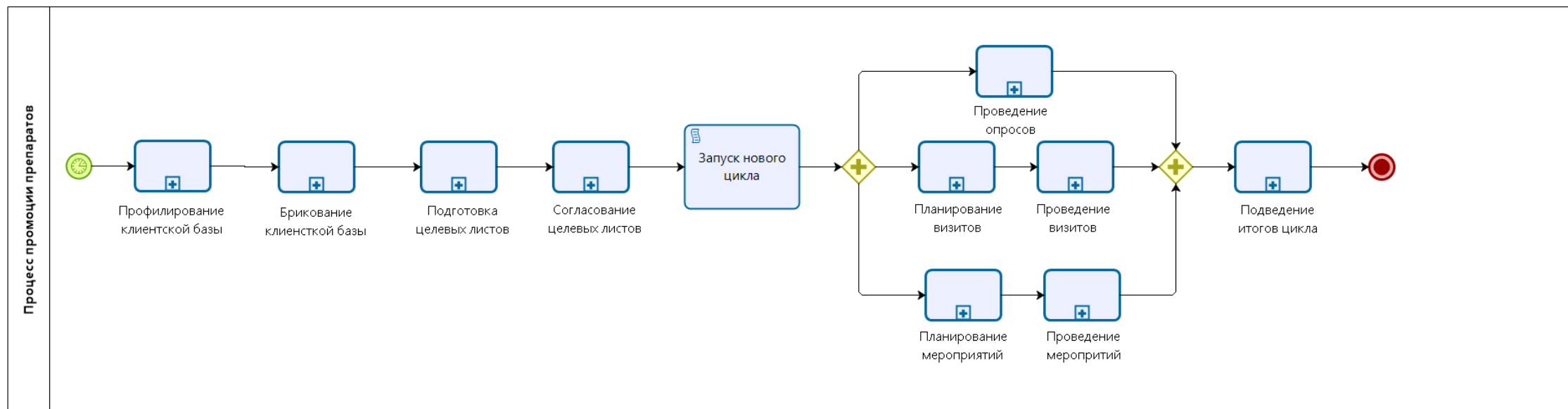
Карта основных БП



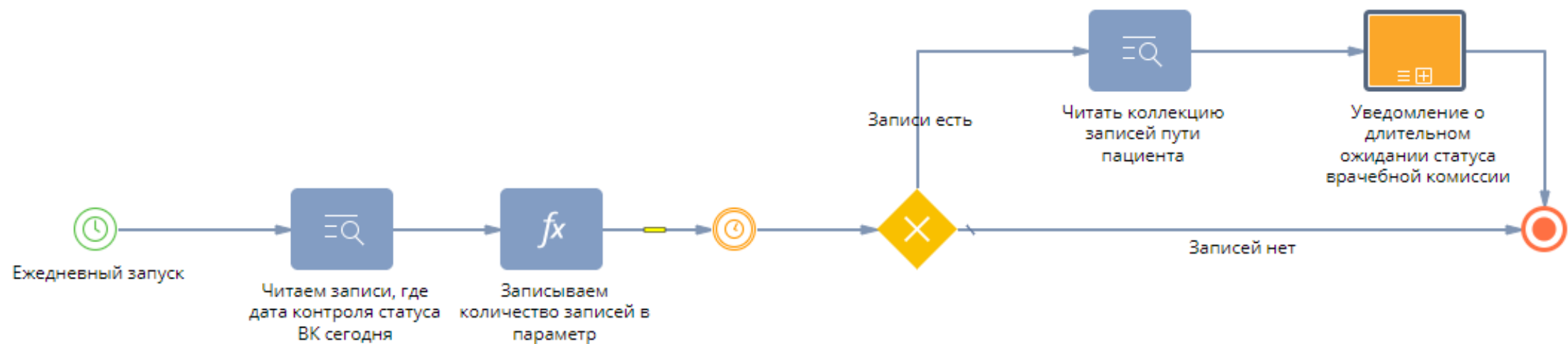
Как мы работали



БП промоции препаратов



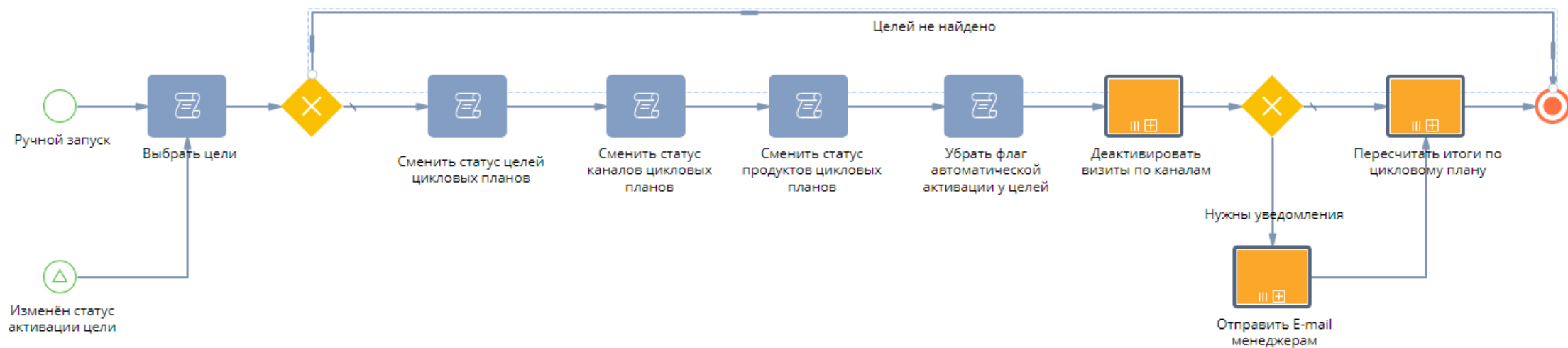
Примеры реализованных БП



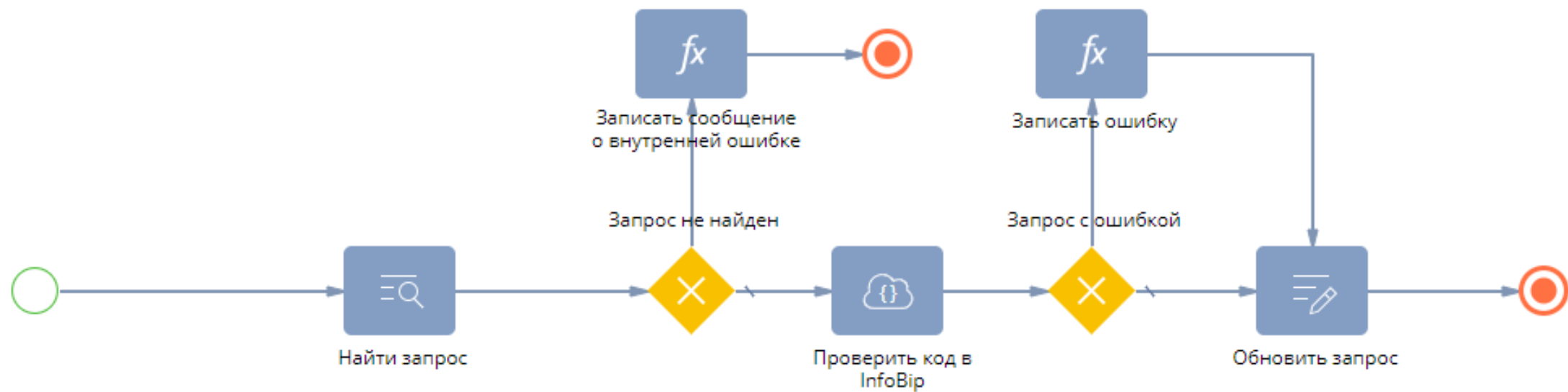
Примеры реализованных БП



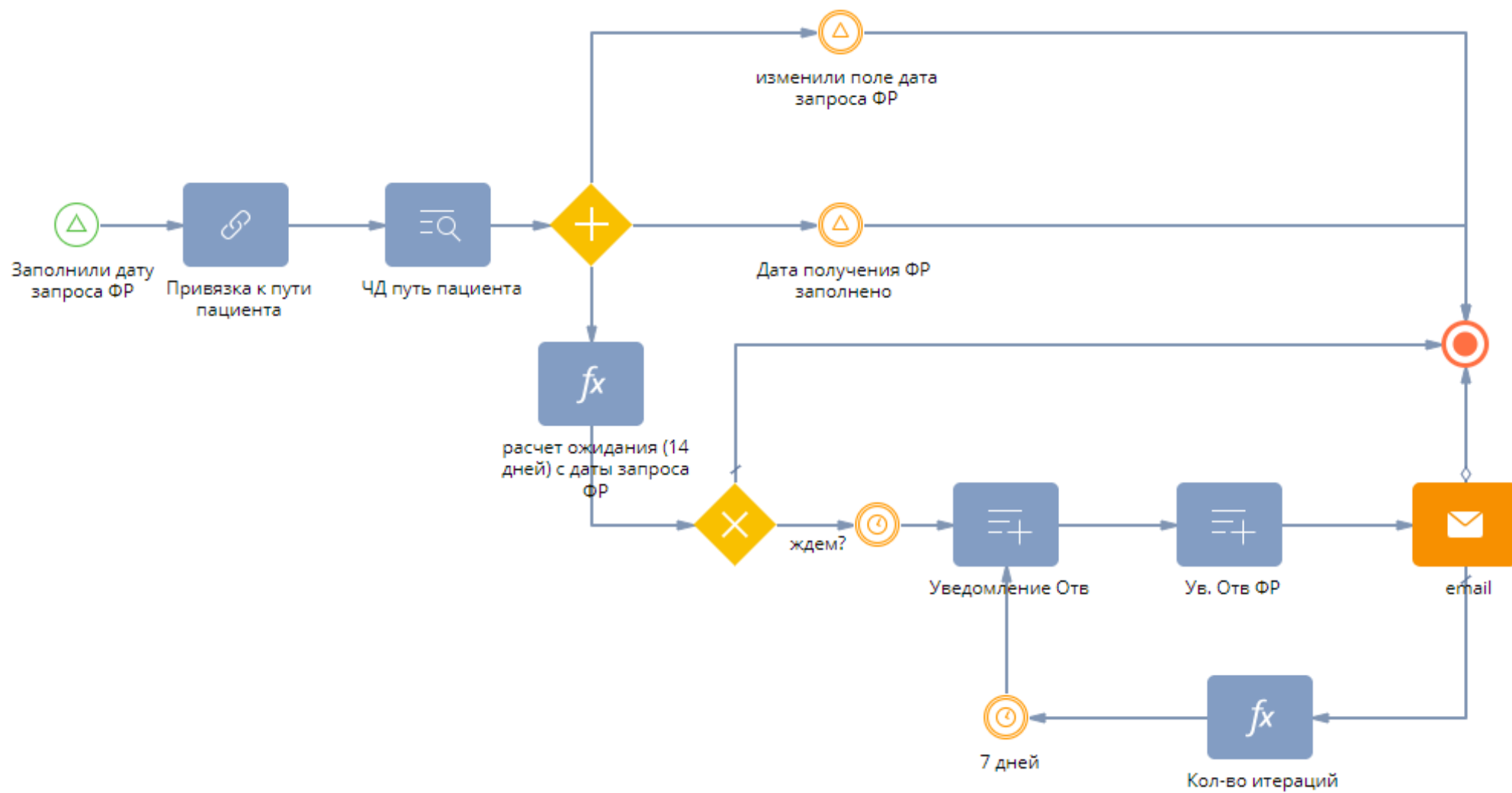
Примеры реализованных БП



Примеры реализованных БП



Примеры реализованных БП



Результаты проекта

Качественные

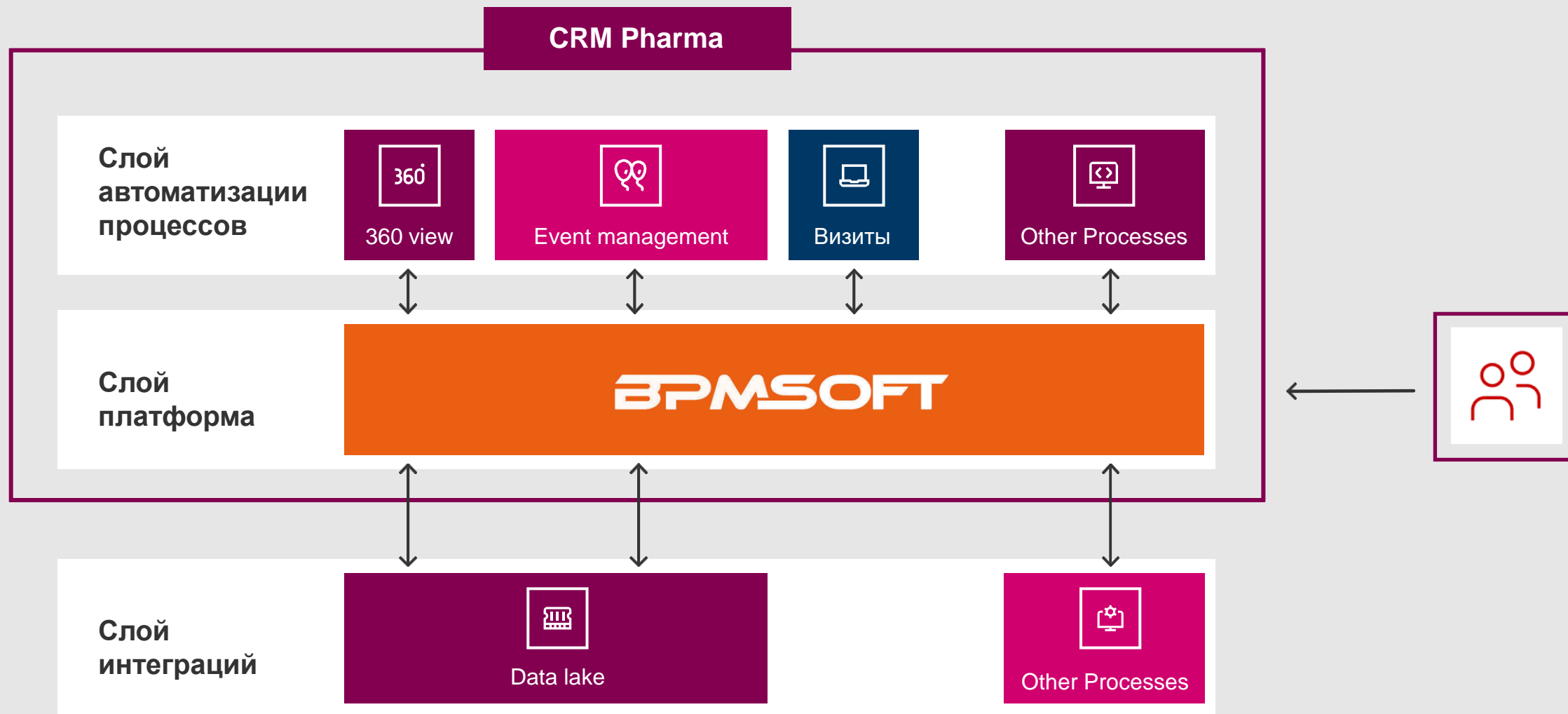
- 1.** Стандартизация – сформирована Библиотека процессов, сформулированы общие правила работы с процессами
- 2.** Прозрачность – благодаря единым правилам работы с процессами и цифровизации процессов работа в системе стала понятной для всех участников. Так же упростился процесс внедрения изменений

Количественные

- 1.** Сокращение сроков имплементации изменений – релиз каждые две недели, хотфиксы – 1-2 дня
- 2.** Сокращение стоимости разработки и сопровождения – много задач выполняется администраторами и аналитикам
- 3.** Сокращение длительности поддерживающих процессов
 - Процесс имплементации изменений сокращен до 1 рабочей недели (усредненное значение);
 - Процесс «Подготовка маркетинговых материалов» – устранены узкие места на этапах согласования изменений, сроки выполнения процесса сокращены с 7 до 3 дней;
 - Процесс «Обновление клиентской базы» - убраны лишние шаги по перегрузке данных, сроки выполнения процесса сокращены с 4 дней до нескольких часов.



CRM Pharma архитектура системы



Пример системы

План на цикл

Детализация

Название	Описание		
Название ставки	Владелец		
test kbvs	kbvs266@		
Дата начала цикла	Дата завершения цикла	Количество дней в цикле	Количество дней до конца цикла
01.10.2023	31.12.2023	91	24

Цели по визитам

Целевое число визитов	Выполненное число визитов
1350	45

Цели по препаратам

Препараты	Целевое число визитов	Выполненное число визитов
	1	16
	6	10

План на цикл

Детализация

Поиск клиентов

Канал

Клиенты	Сегмент	Цель	Выполнено	Запланирован	Ос за
Социальная аптека ... Улица Западный Обход, 39/2		7	0	0	7
Абрамова Екатерина ... НОВОСИБИРСК, КИРОВСКИЙ, У...		0	7	16	0
Оркин Денис Алексан... САМАРА, Ленинский, Улица Пол...	A	3	25	14	0

Всего 3 записи

