

Мультиканальный маркетинг

Новый уровень во взаимодействии со
специалистами здравоохранения

GSK Pharmaceuticals
Виктория Бобкова, Marketing Excellence Manager

Мир меняется!

Основные тренды



1. Сокращение продолжительности визита к врачу, высокий уровень конкуренции и «информационного шума»
2. Широкое распространение цифровых технологий
3. Информация становится доступнее, а клиент – более требовательным
4. Врачи хотят получать необходимую информацию в удобное для них время и удобным способом
5. Пациенты более информированы о патологии и способах лечения



Мир меняется!

Основные тренды



Q: Какое из перечисленных устройств вы используете?

Mobile phone (basic mobile phone + smartphone)

94%

Smartphone

28%

Computer (Desktop, Laptop and Netbook combined)

53%

Tablet

10%

Мир меняется!



Меняется и поведение клиентов

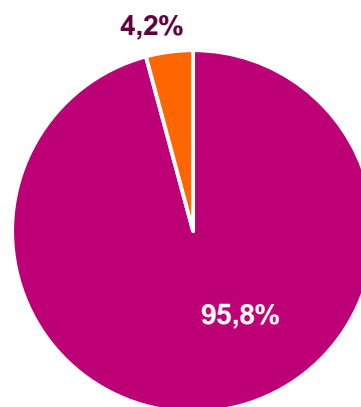
Пользуетесь ли Вы электронными устройствами?



■ Не пользуются
■ Пользуются

■ База: все врачи, N=490

Используете ли Вы данное электронное устройство для выхода в Интернет в профессиональных целях?



■ Да ■ Нет

■ База: врачи, которые пользуются электронными гаджетами, N=394

95% респондентов отмечают, что используют Интернет в профессиональной деятельности для поиска информации.

Мир меняется!



Меняется и поведение клиентов

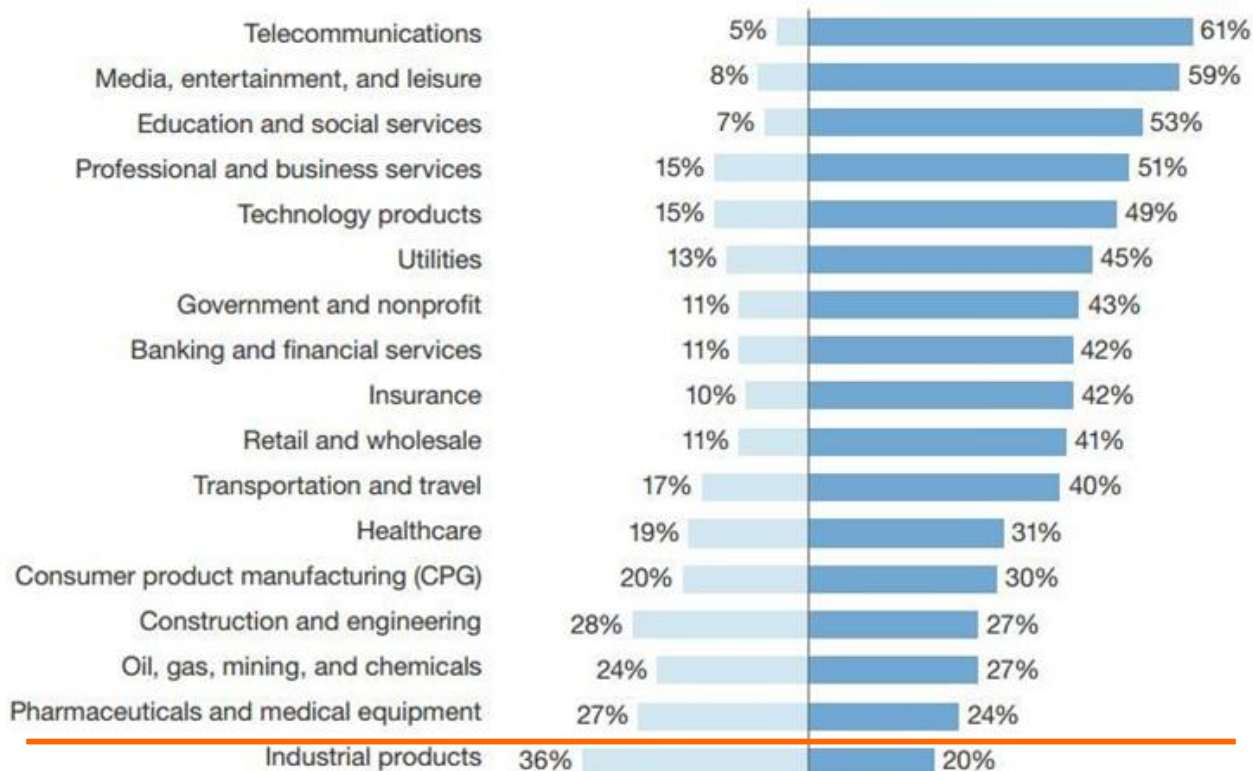
Фармацевтическая отрасль демонстрирует относительно медленные темпы по внедрению цифровых технологий на уровне стратегии компании.

2-1 Digital strategy is not yet business strategy

“Is the use of digital technology a major driver of business strategy for your company?”

(On a scale of 1 [not at all a driver] to 10 [the most important driver])

Bottom three (1, 2, 3) Top three (8, 9, 10)



“Culture eats
strategy for breakfast”

- Peter Drucker

Изменения в культуре – основной вызов для фармацевтических компаний



Figure 1: *Top challenges in pharmaceutical companies' digital organizations*

"What do you perceive as the main challenges to achieving digital excellence in your organization?"



Мультиканальный маркетинг

Что это для GSK Pharmaceuticals



- Потребности пациента прежде всего!
- Предоставление СОЗ достоверной, объективной, ценной научной и медицинской информации в удобное время и удобным для них способом



Новые возможности –новый уровень взаимодействия



- Мультиканальный маркетинг позволяет четко следовать «пути клиента» удовлетворяя запросы клиента на каждом из этапов, вовлекать, а не навязывать информацию.



Новые возможности –новый уровень взаимодействия



Новые возможности в аналитике – большее количество качественных показателей и возможность совершенствования наполнения коммуникации

- Возможности CLM систем
- Продолжительность пребывания на веб ресурсе
- Количество просмотренных страниц
- Продолжительность участия в вебинаре
- Количество переходов по ссылке
- Количество загрузок контента
- Количество комментариев и репостов
- Уровень удовлетворенности (опросы)



Мультиканальный маркетинг

Пример реализации



С использованием современных цифровых технологий, удалось достичь большее покрытие целевой аудитории при меньших затратах.

- Направление – антибиотикотерапия
- Формат – прямая трансляция из Италии
- Количество участников – 2500 врачей, он-лайн подключения – 200 врачей
- Среднее время подключения к трансляции - 80 мин
- Сокращение стоимости одного контакта на 53% по сравнению с аналогичным «классическим» мероприятием



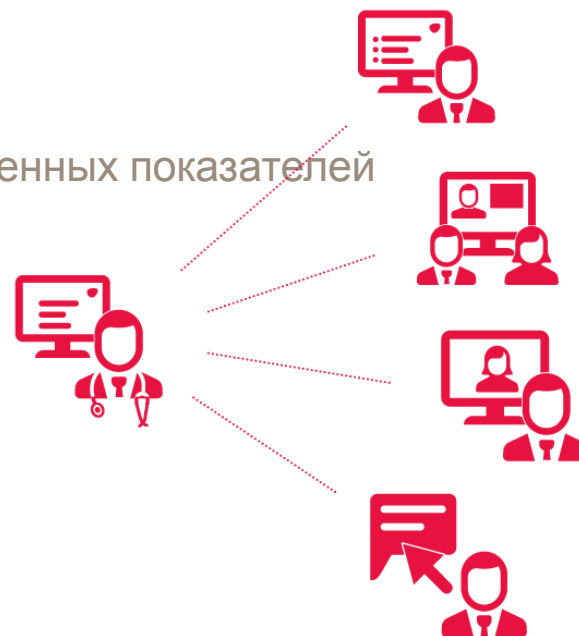
Global perspectives... Local insights in managing infection

Мультиканальный маркетинг

Преимущества в продвижении Rx



- Удобство для клиентов в получении информации
- Доступ к современной информации в режиме реального времени, где бы не находился клиент
- Следование «customer journey», быть ближе к клиенту и его потребностям
- Вовлекать, а не информировать; получать обратную связь
- Более широкий охват аудитории
- Сокращение стоимости одного контакта
- Возможность отслеживания большего количества качественных показателей



5 признаков хорошего мультиканального маркетинга



- Настройся на успех
- Думай как твой клиент
- Будь интегрирован в изменения
- Доставляй нужную информацию
- Никогда не делай одну и ту же вещь дважды – делай лучше



Q&A

Three overlapping, semi-transparent orange shapes of varying shades (light, medium, and dark) are arranged in a cluster on the left side of the slide. The central shape is the largest and darkest, with two smaller, lighter shapes overlapping it from above and below.

Thank you