

## **РОЛЬ ЦИФРОВИХ ІНСТРУМЕНТІВ У ВЗАЄМОДІЇ ФАРМАЦЕВТИЧНИХ КОМПАНІЙ З МЕДИЧНИМИ ПРАКТИКАМИ**

У сучасному світі фармацевтична галузь динамічно розвивається, а одним з основних аспектів є взаємодія з медичними практиками. Пандемія COVID-19 відіграла кардинальну роль у переосмисленні та переформуванні способів комунікації між цими суб'єктами. Виникнення та широке використання цифрових технологій, зокрема систем управління відносинами з клієнтами (CRM), стало ключовим елементом у цій еволюції. Проаналізуємо вплив та роль цифрових інструментів у взаємодії фармацевтичних компаній із медичними практиками.

Перед пандемією COVID-19 віртуальні візити лікарів були рідкісністю. Однак за даними досліджень, після пандемії віртуальні візити складають 13-17% амбулаторних візитів, що свідчить про зростання їх популярності у 38 разів. Цей феномен став приводом для впровадження цифрових каналів комунікації між фармацевтичними компаніями та медичними практиками.

Одним із засобів удосконалення взаємодії стали системи CRM, такі як Veeva CRM Engage, які дозволяють фармацевтичним представникам оптимізувати взаємодію з лікарями. Ці інструменти стають платформою для швидкого та ефективного реагування на запити медичних практик, забезпечуючи персоналізовані підходи до кожного клієнта.

Однак важливо враховувати змінні очікування лікарів. Їхні вимоги до цифрових інструментів стають все вищими. За звітом Veeva Pulse Field Trends Report, 75% лікарів виразили бажання збільшити кількість цифрових взаємодій з фармацевтичною галуззю, що вимагає постійного удосконалення та розвитку цифрових інструментів в цій сфері.

Впровадження цифрових інструментів, таких як Veeva CRM Engage, стає важливим кроком у розвитку цифрових каналів взаємодії. Ці інструменти допомагають фармацевтичним компаніям забезпечити більш ефективну підтримку медичним практикам, що, у свою чергу, відкриває двері для нових можливостей та стратегій в цій сфері.

Отже цифрові технології відіграють значущу роль у перетворенні комунікаційних стратегій між фармацевтичними компаніями та медичними практиками. Впровадження систем CRM, зокрема Veeva CRM Engage, стає кроком у напрямку більш ефективної та персоналізованої взаємодії, пристосованої до зростаючих очікувань медичних практик. У подальшому, постійний розвиток цифрових інструментів стане ключем до успішної комунікації та співпраці у фармацевтичній галузі.

### **Список використаних джерел**

1. Brenner B. (2018). Transformative Sustainable Business Models in the Light of the Digital Imperative – A Global Business Economics Perspective. Sustainability, 10 (12), 4428. Режим доступу: <https://www.mdpi.com/2071-1050/10/12/4428>
2. Forbes Advisor Six Key Benefits a CRM Brings Your Business (2023). Режим доступу: <https://www.forbes.com/advisor/business/software/six-key-benefits-a-crm-brings-your-business/>
3. Customer Lifecycle Management (2023) What It Is & How It Works. / Forbes Advisor. Режим доступу: <https://www.forbes.com/advisor/business/customer-lifecycle-management/>