



# 第五届销售人员培训与赋能年会

2020年12月15日-16日，上海





## 联系我们

地址：上海市武宁路99号我格广场办公楼1001室

邮编：200063

电话：+86 21 6056 1858

Fax: +86 21 6056 1859

邮箱地址：[marketing@hrecchina.org](mailto:marketing@hrecchina.org)

网站：[www.hrecchina.org](http://www.hrecchina.org)



**Baxter**

# **From CRM to CXM**

## **从客户关系管理到客户体验管理**

人工智能初体验

Dec, 2020



微信 | 公众平台

您的公司有没有把  
微信公众号的客户  
资源利用起来？

您的公司有没有  
把微信列入  
拜访范围？

您的市场部有  
没有把病人APP  
的资源用于提  
升治疗质量？

Download on the  
App Store

人工  
智能



信息  
化



数  
字  
化



# 地图的变迁



# 中国市场认可数字化拜访吗？

“Mature” digital countries appear to reach a common level of positive impact on Rx intent while others see a “novelty” effect

% digital contacts vs % Increase prescription intention

Digital contacts % growth  
MAT Q2 2018 to MAT Q2 2019  
Total  
+7%

JP  
+6%

USA  
+26%

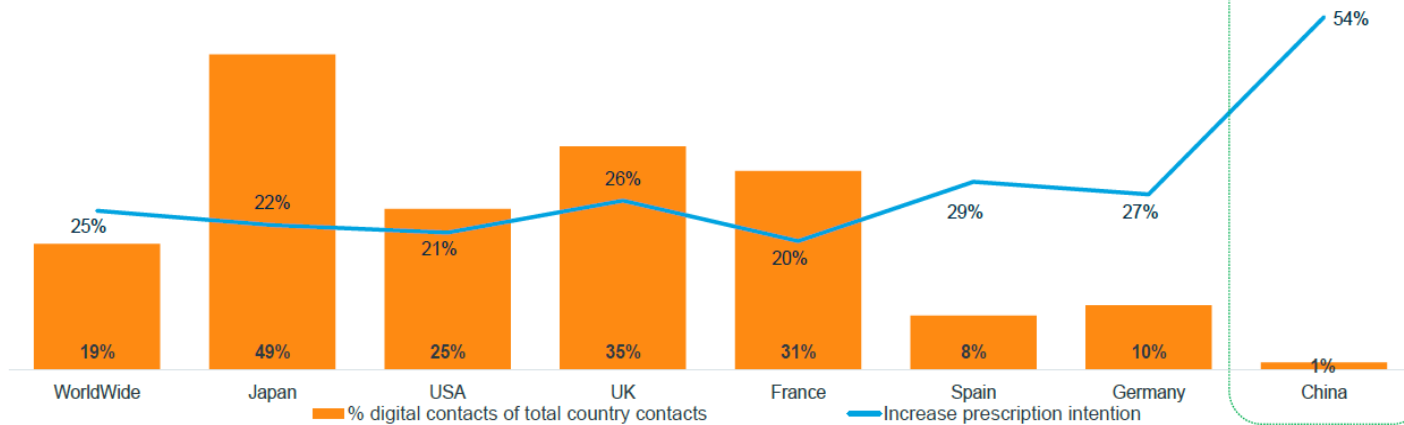
UK  
+9%

FRA  
-4%

SPA  
-28%

GER  
+10%

CHN  
-18%



© IQVIA 2019. All rights reserved.

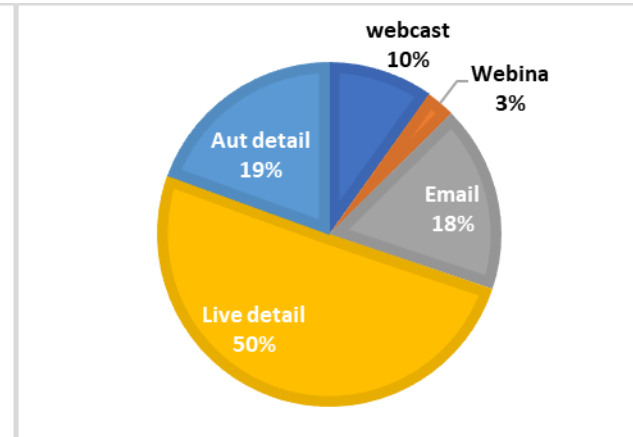
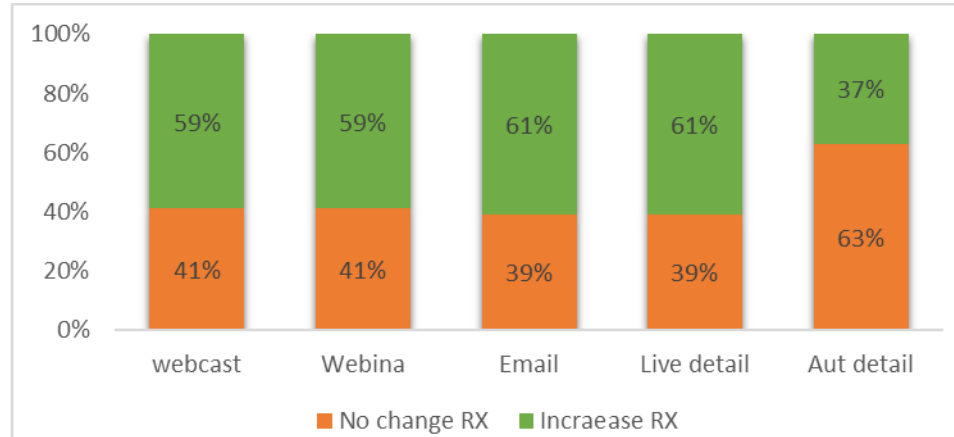
1%的医生接受了数字化拜访，与全球的19%相比相差甚远，

但是54%的医生在接受了数字化拜访之后表示愿意增加处方，而全球的平均水平仅为25%。

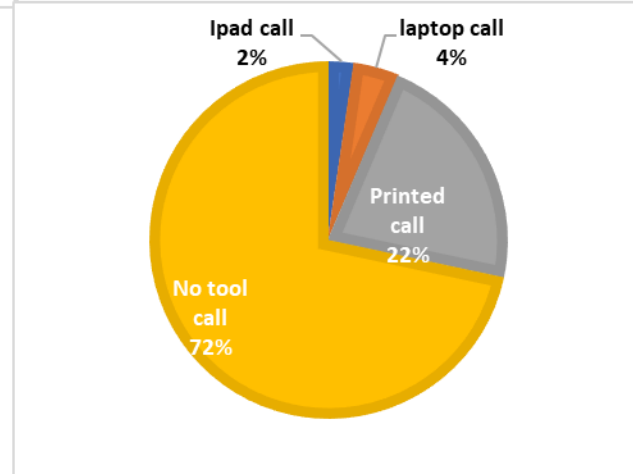
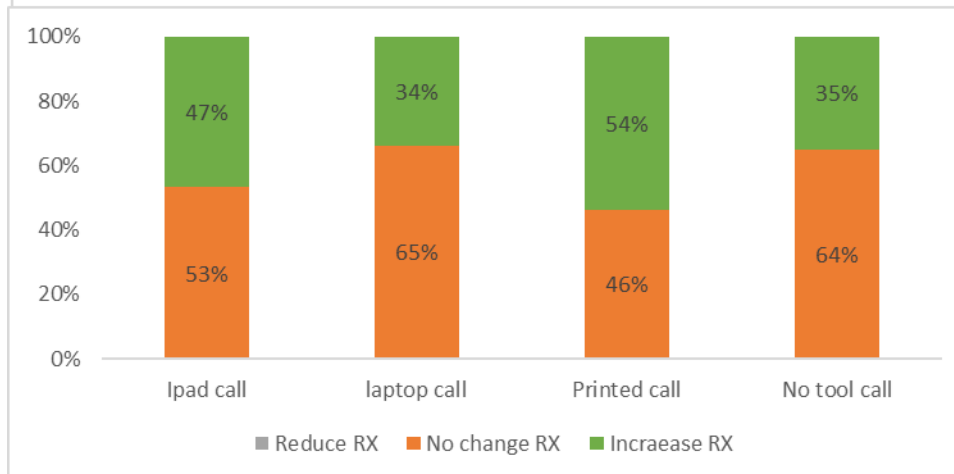
数据来源：IQVIA 2019

# 中国医药代表拜访图鉴

数字化拜访



实地拜访



# 现状

Today

信息化

碎片化

流程化

指令化



Tomorrow

数字化

一体化

智能化

社交化



# 客户体验旅程

- 拜访频率
- 拜访信息
- 慢病管理

- 目标客户管理
- 客户体验闭环管理



- 基于内外部数据的智能建议



- 打造网红
- 社交业务流程



# 多渠道客户购买路径



线上线下交叉的客户培养流程

根据客户在不同的购买阶段配置不同的系统，用以广泛覆盖客户，深度培养客户，并转化客户为购买者，从而需要将不同的系统进行打通，并以客户数据触发新的工作流程。

- 微信粉丝数
- 文章点击率

- 微信绑定率、转化率、
- 客户覆盖率

- 细分客户拜访频率、协访评分
- 科室会

- 新病人数、销量
- 客户满意度

- 讲者评分
- 讲者多渠道推广

微信公众号内容推广  
直播互动、吸粉

拜访,科室会,  
市场活动

微信公众号内容推广  
直播互动、养粉



评估

拜访,科室会,  
市场活动,样品试用

微信公众号内容推广  
直播互动、养粉



决策

培临床训,病人管理  
售后服务,产品投诉

微信公众号内容推广  
直播互动、养粉



使用及重复购买

KOL管理  
拜访,科室会,市场活动



推荐

知晓

DBM

BOOST

CDC

BPM

BOOST Medical

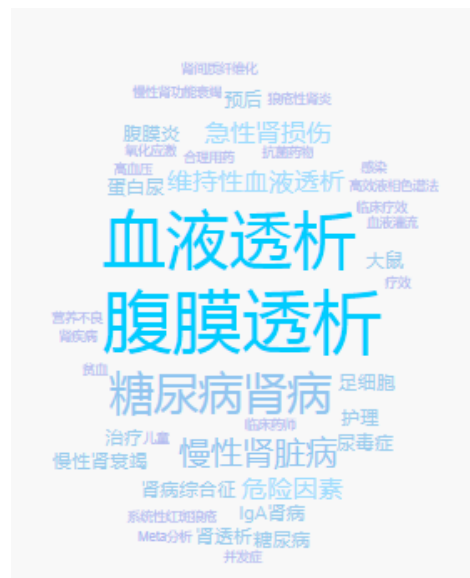


# 有筛选能力的人工智能行车记录仪-精准定位客户



行车记录仪会通过记录车主的驾车习惯，判定出车祸的概率，从而判断保险的金额

## PD大数据云标签



## SEP智能推荐医生

潜力医生推荐								
VID	医生姓名	性别	所在医院	科室	职称	状态	订牌次数	转为目标医生
347529427799872514	沈涛	男	常州市武进人民医院	医院医保办	副主任医师	新建	2	
928941962369826847	冯青	男	常州市武进区中医院	肾科	主治医师	申请	2	
347546243259536389	胡强燕	女	常州市第七人民医院	肾科	主治医师		0	<a href="#">转为目标医生</a>
347532969696662529	黄贵平	男	金坛市人民医院	药剂科	主管药师		5	<a href="#">转为目标医生</a>
347534738208166920	常椿	男	常州市第一人民医院	干部科	主治医师		3	<a href="#">转为目标医生</a>

# 客户体验闭环管理



如何精准有效地分配市场资源，传递产品信息，从而转化客户？



医生海量大数据  
Customer big data

数字化细分市场  
Digital marketing tagging

精准推送文章及活动  
Accurately push articles & campaign

客户转化  
Customer Convert

# 基于客户信息及线上互动咨询生成客户标签



## External sources

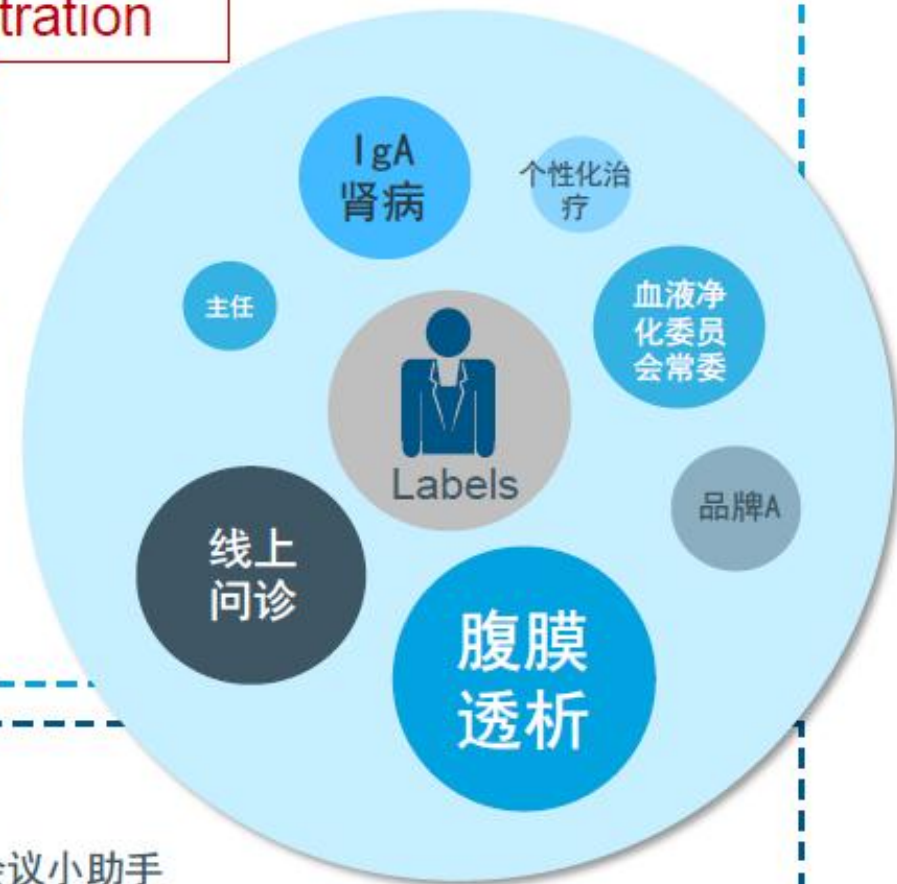


丁香园微访谈：俞雨生教授谈慢性肾病的肾保护

2017.04.18 09:56



## Illustration



春雨医生



## Internal sources



百特重症医学



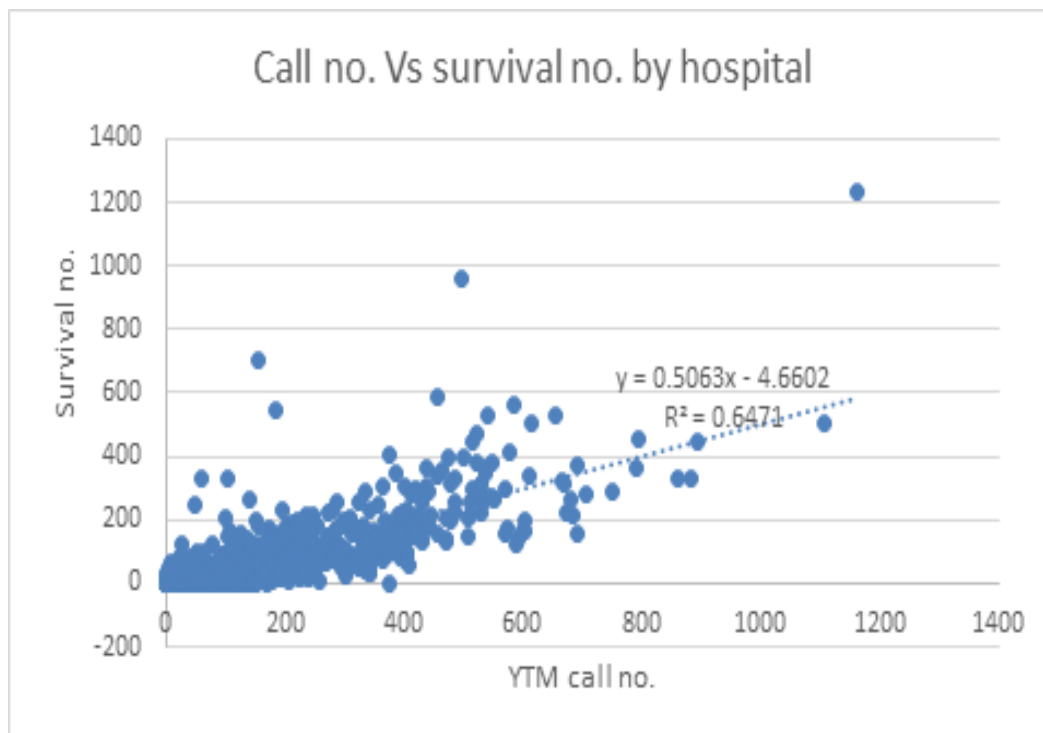
百特肾科



百特会议小助手

# 可优化时间的人工智能马桶圈-计算最佳拜访频率

不必整日加热，通过传感器分辨客户使用时间来决定加热时间



智能建议  
明天拜访  
谁

拜访数量与存活病人数的相关系数=0.647，这意味拜访量与存活病人产出显著相关





未来真正交付的  
将不止于产品

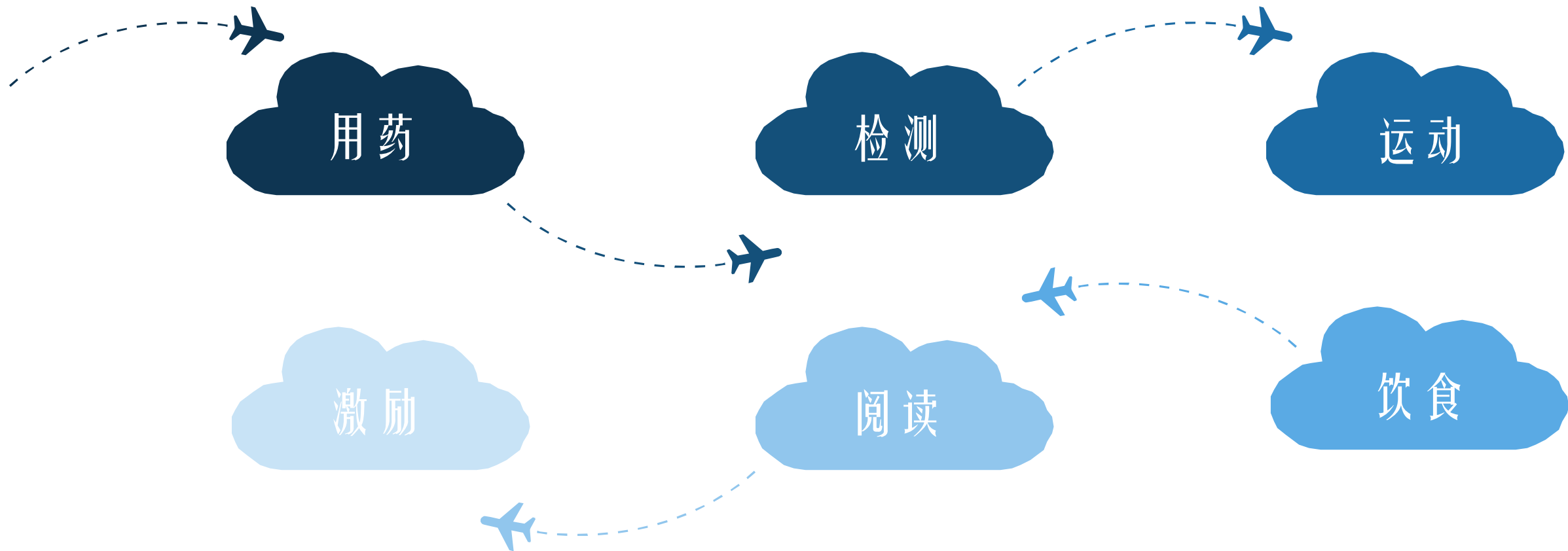
更在于此产品所产生的  
数据及由此衍生的智慧



# 客户是数据的集成



将全病程的各项数据收集完整后，对病人做360度的评估及塑造



只有数据可以真正让你了解每个客户的独特之处。  
一份DA再也不能打遍所有客户了。

## 提供沉浸式的数字化体验

- 业务团队与客户多点接触
- 给病人全方位、个性化的建议和协作体验
- 病人更换产品时将对接所有历史数据





# 打造团队网红及社交型业务流程

**召集令**

数字化转型之星 舍我其谁

 Xu, Betty Dir. US&MT - Pharma/US&P	 Wang, Sam SUD_HF	 Xia, Junli Dir. Sales & Marketing - IS
 Liu, Yiyi Dir. Marketing Excellence	 Li, Johnson Assoc. Dir. SFE	 Zhang, Yun Mkt. Sales Effectiveness

数 / 字 / 化 / 转

最佳人气	最佳会议管理	最佳商业见解	最佳辅导
1	2	3	4

百特巨星 等你出响

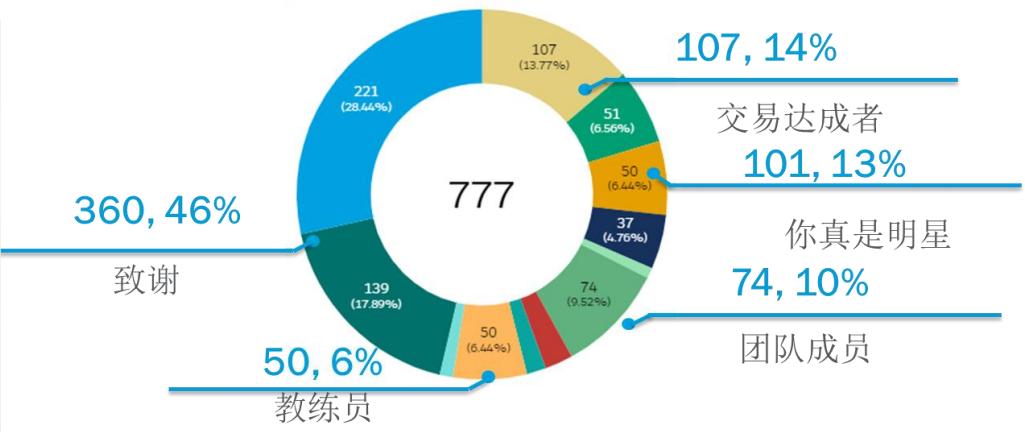
2020/5/11 火热启动

**Baxter**



伴随着数字化转型的深入展开，传统的指令型工作方式已不再适应新的工作环境，我们将推行新的社交方式，点燃员工激情，在公司内部打造数字化转型的网红，推动员工一同乘风破浪，共创未来！

<p><b>速度</b></p> <p>92%的参与度</p>		<p><b>简化</b></p> <p>38个在线小组，实时互联互通</p>
<p><b>协作</b></p> <p>671次合作及表彰</p>		<p><b>果敢</b></p> <p>160人果断提供反馈</p>



**Digital Management**

The weekly meeting must be carried out around the timely, structured, frequent commendation and joint promotion of the scoring table.

Boost as a digital starting point, combined with competition activities to efficiently use Chatter, dashboards, business opportunities, coaching plans and other functions, to help me realize the digital transformation of refined management.

Thank Xiaoyu and CE team for support and help.

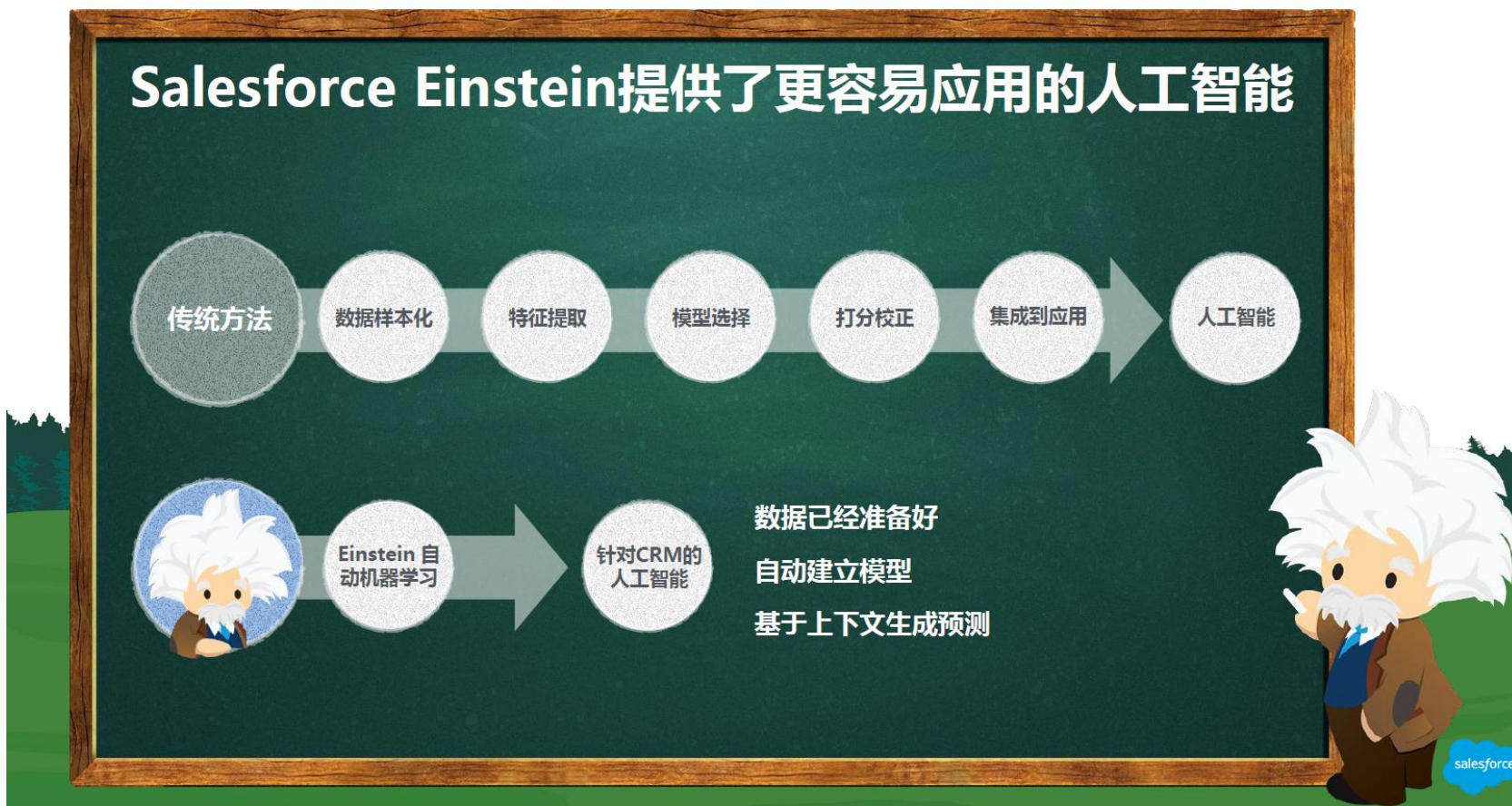
Management X Digital

4Dx-Meeting

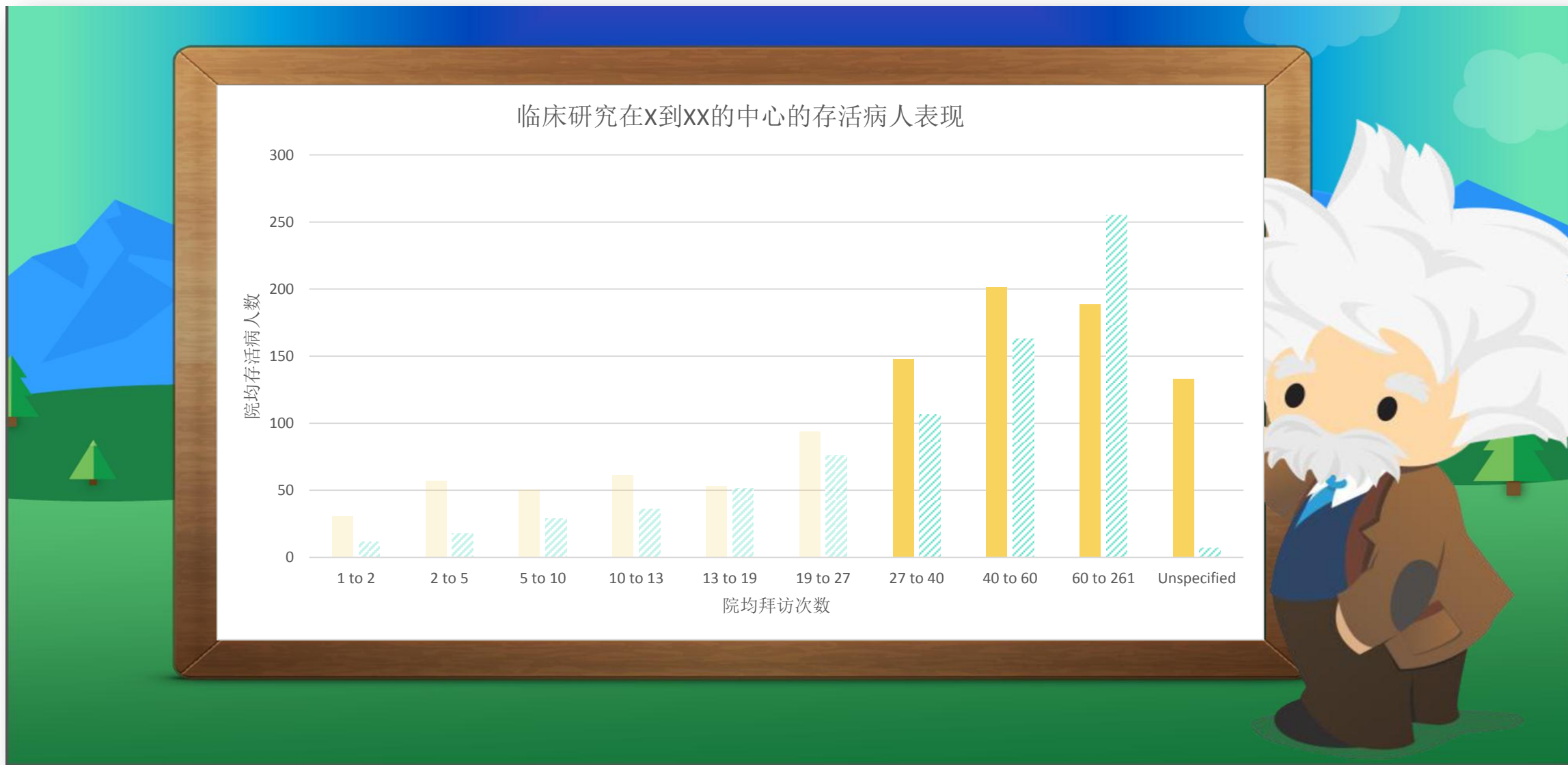
Accountability	Focus	14 Chatters	6,071 Words
Solve	Responsibility	20 Badges	10 Insights
Review	Encourage	8 CCE	37 Joint Calls
Feedback	Encourage		
Inspire	Encourage		
Suggestion	Encourage		
Next Focus	Encourage		
Action Plan	Encourage		

# 基于内外部数据的智能建议

基于医生大数据、微信、直播、拜访、科室会、市场活动、客户满意度等各项信息，探索其余销售之间的微妙关系，从而智能地给予销售可执行的行动方案建议，共同探索培养客户成长的最佳路径。



## 人工智能分析-临床研究为3到14次的医院最佳的拜访频率为27到40次





销售效率的诗和远方



销售效率一千零一夜



完本 SFE简史



完本 外企当经理前...

2030年客户将不再是上帝，  
而是一组数据，人工智能会  
随时计算出他此刻需要的个  
性化产品及服务。

得数据者得天下

