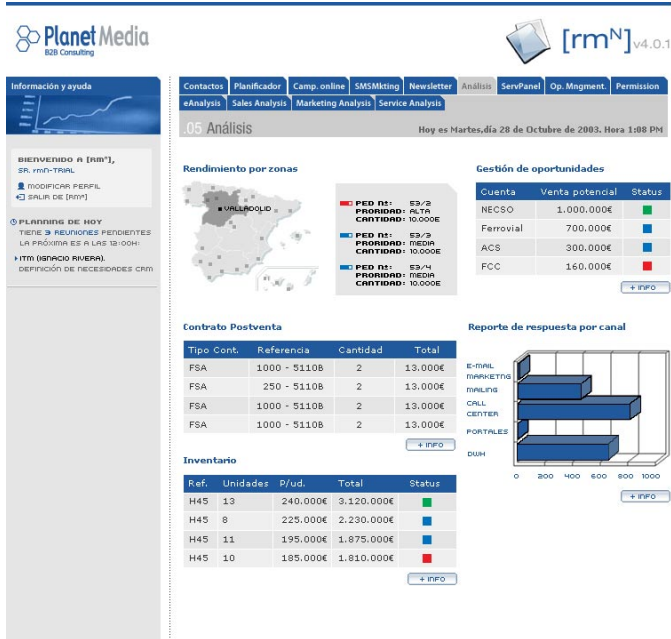


rmⁿ 4 **Farma**

La solución CRM definitiva

rmⁿ Farma está totalmente adaptado a las necesidades de la industria farmacéutica. Su organización podrá coordinar la estrategia de lanzamiento de productos, desarrollar y analizar campañas de marketing a través de todo tipo de canales, coordinar su fuerza de ventas a través de dispositivos wireless, vincular especialistas con las distintas áreas terapéuticas, gestionar la oferta de servicios web de valor añadido a sus prescriptores, gestionar el contacto con proveedores y partners, etc.... En definitiva, con rmⁿ Farma podrá gestionar y coordinar todos los aspectos fundamentales de su organización, lo que incrementará sus ventas, su eficacia y la satisfacción de sus clientes.

- › soluciones móviles
- › portales de área terapéutica
- › Intercambio historiales clínicos
- › e-learning
- › fuerza de ventas
- › DWH y BI



ROI Garantizado

rmⁿ, la herramienta CRM de Planet Media, le garantiza importantes resultados en un tiempo mínimo.

Cientes como Wyeth Farma, Finanzauto, Toyota o Caterpillar avalan la efectividad de rmⁿ: se ha conseguido un ROI mínimo de un 80% en un periodo máximo de 10 meses.

Deje que rmⁿ le demuestre lo que puede hacer por su negocio.

Especialistas en su sector

Planet Media ha plasmado toda su experiencia sobre el sector farmacéutico en rmⁿ Farma. Gracias a esta solución optimizará su estrategia de lanzamiento de productos a través de cualquier canal, incluso podrá realizar campañas online y obtener análisis en tiempo real.

Por otra parte, sus unidades de marketing tendrán acceso a una gran fuente de información sobre clientes, oportunidades de negocio, análisis de campañas, etc...Esta información estará disponible a su vez para su fuerza de ventas, optimizando así su labor e incrementando el promedio de ventas. Con rmⁿ Farma podrá vincular a sus especialistas y profesionales con las distintas áreas terapéuticas en las que su organización desarrolla su actividad y dirigir sus campañas a los clientes adecuados en el momento adecuado.

Plataformas adicionales

Planet Media le ofrece soluciones globales para el sector farmacéutico, por ello, rmⁿ Farma se integra completamente con un conjunto de plataformas adicionales ofrecerán valor añadido a su organización:

Planet Media Intranet Farma: Toda la información útil para sus unidades de marketing estará centralizada en el servicio de Intranet automatizando así tareas internas y ahorrando tiempo en su realización. La agilización del acceso a la información (material comercial, ficheros compartidos, etc...) también redundará en un mayor rendimiento de su departamento de marketing. Por otra parte, la plataforma de Intranet le permitirá ofrecer servicios a sus especialistas tales como plataformas e-learning, histórico de pacientes, vademecums o información sobre estudios clínicos de pacientes.

Planet Media Wireless Farma: Gracias a la plataforma Wireless de Planet Media podrá coordinar su fuerza de ventas a través de dispositivos móviles. En conjunción con rmⁿ Farma, la plataforma wireless será una herramienta fundamental de información que redundará en un incremento de las ventas por cliente. Asimismo, esta plataforma le permitirá ofrecer servicios de valor añadido a sus clientes, por ejemplo, recordatorio de toma de medicamentos a través de SMS o vademecum actualizado en tiempo real.

Planet Media Extranet Farma: rmⁿ Farma le permitirá gestionar de forma efectiva su canal de presentación y, a la vez, realizar un seguimiento del acceso de sus clientes a servicios de valor añadido a través de extranet. La plataforma extranet de Planet Media pondrá a disposición de sus clientes información sobre legislación, facturación, seguimiento de pedidos, información sobre áreas terapéuticas, etc... Todo ello permitirá a su organización obtener un alto grado de satisfacción del cliente.

Planet Media PAS Farma: La solución PAS (Portal Application Server) de Planet Media permitirá a sus product managers generar portales para profesionales en las distintas áreas terapéuticas en las que su organización desarrolla su actividad. Permiéndole así ofrecer a los especialistas un entorno dedicado a las áreas que más se ajustan a sus necesidades y potenciar cada una de sus líneas de negocio.

Introducción

rmⁿ, es la solución tecnológica a la necesidad de su organización de gestionar las interacciones con sus clientes a través de todos los canales (teléfono, carta, fax, sms, e-mail, web...) y ofrecerles un servicio de valor añadido.

Las ventajas de la implantación de rmⁿ son evidentes:

Ventajas	
	Optimiza los canales de relación con sus clientes : marketing, call centers, ventas, internet ...
	Aumenta su ventaja competitiva
	Aumenta sus ingresos y beneficios
	Proporciona un profundo análisis sobre ventas y productos
	Potencia la labor del equipo comercial
	Identifica el target de consumidores por producto
	Gestiona las oportunidades de negocio
	Agiliza los procesos de servicio (postventa, ecommerce, acciones sobre canal ...)

Estas ventajas son proporcionadas por las amplias funcionalidades de rmⁿ:

- Integración total con legacy
- Plataforma de envío SMTP/POP3/IMAP 4
- Multienvío de boletines de forma intensiva
- Permission email
- Administración de altas, bajas y modificaciones de datos de usuarios.
- Segmentación por criterios
- Edición a partir de plantilla base
- Generación de campañas interactivas
- Análisis de clientes
- Cuadros de mandos e informes interactivos predefinidos
- Evaluación de las eficacia de las campañas en tiempo real
- Acceso de autoservicio
- Alertas inteligentes
- Datawarehouse listo para usar
- Inteligencia escalable y plataforma de procesamiento analítico

Outsourcing Farma: El Outsourcing le ayudará a optimizar el rendimiento de aquellas parcelas de negocio fundamentales para su organización en las que no es especialista. Planet Media pone a su disposición profesionales altamente cualificados y especializados en las necesidades del sector farmacéutico. (Ver dossier Outsourcing).

Cada una de estas plataformas, en conjunción con rmⁿ Farma está destinada a cubrir todas las necesidades del sector farmacéutico.

Áreas terapéuticas especializadas con soluciones Planet Media:

Planet Media cuenta con una dilatada experiencia en este sector y en cada una de sus áreas terapéuticas:

- Diabetes
- Osteoporosis
- Salud Mental
- Oncología
- Virología
- Parkinson
- Deficiencias del crecimiento
- Disfunción eréctil
- Hemofilia
- Enfermedades músculo esqueléticas
- Trasplante de órganos
- Salud de la mujer
- Cardiovascular
- Sistema nervioso central
- Urología
- Pediatria

Atención primaria:

- Alergias
- Resfriados
- Cuidado ocular
- Cuidado de la piel
- Medicamentos sin receta médica
- Vacunas

Veterinaria:

- Productos farmacológicos
- Productos biológicos
- Vacunas

Ventas, servicios y marketing

La mayor ventaja de rmⁿ es su capacidad para agilizar procesos y proporcionar una información global al personal de ventas, servicios y marketing.

Las organizaciones de ventas consiguen gracias a rmⁿ reducir el tiempo invertido en el ciclo de ventas e incrementar los ingresos por comercial, los beneficios por cliente y el promedio de tamaño de los pedidos.

Si su negocio se centra en el servicio al cliente, rmⁿ incrementará la productividad de sus profesionales y su organización obtendrá mayores índices de fidelización de clientes, todo ello reduciendo costes, tiempo de respuesta y resolución de solicitudes.

rmⁿ también proporciona ventajas a las organizaciones de marketing, aumentando el índice de respuesta de campañas y, por tanto los ingresos generados por marketing. Por otra parte, rmⁿ le permitirá reducir los costes de generación de oportunidades de negocio y de captación de clientes.

Resultado final: satisfacción garantizada y optimización de los canales de comunicación con los clientes.

rmⁿ incrementará el promedio de ventas de sus profesionales hasta obtener índices óptimos. Gracias a rmⁿ su fuerza de ventas se dirigirá a los potenciales clientes con el mensaje adecuado en el momento correcto.

rmⁿ optimizará su servicio de atención al cliente ofreciendo soluciones eficaces y de calidad a los usuarios de su compañía.

Con rmⁿ, el equipo directivo de su empresa tendrá una visión global y en tiempo real del funcionamiento del negocio pudiendo así reaccionar eficazmente ante las necesidades y las cambiantes condiciones del mercado.

En definitiva, rmⁿ será el instrumento que dará fluidez a los canales de comunicación con sus clientes y redundará en la satisfacción de sus necesidades.

Campañas interactivas en tiempo real

Con rmⁿ podrá planificar y lanzar campañas online dirigidas a un target concreto y, por tanto, incrementar las posibilidades de obtener resultados positivos. Además, gracias a las amplias funcionalidades de análisis de rmⁿ, obtendrá datos sobre la efectividad de sus campañas en tiempo real, aportando a su organización un profundo conocimiento sobre sus clientes.

Esta valiosa información le permitirá identificar e invertir en nuevas oportunidades de negocio, así como optimizar la estrategia de su departamento de marketing.

Convierta prospecciones en oportunidades de venta en un tiempo record.

rmⁿ se adapta a las necesidades de su organización tanto si cuenta con un completo departamento de ventas como si su estrategia de negocio se basa en una fuerza de ventas multifuncional. Con rmⁿ será capaz de:

Generar más oportunidades de negocio gracias a las poderosas herramientas enfocadas a la creación, seguimiento y envío de campañas de marketing, tales como la elaboración campañas de e-mailmarketing con mensajes personalizados centrados en las preferencias de sus clientes.

Asignar automáticamente oportunidades de negocio desde su website o campaña, asegurándose de que cada actuación se centra en el profesional adecuado de su equipo gracias a la utilización de reglas basadas en la zona geográfica, la experiencia previa del cliente con productos similares o cualquier otro parámetro que usted defina.

Convertir oportunidades de negocio de alto potencial en oportunidades de venta. El potente módulo de Opportunity Management integrado en rmⁿ permite llevar a cabo un seguimiento exhaustivo de las oportunidades de negocio mediante informes actualizados.

Así, su fuerza de venta sabrá con exactitud el momento adecuado en el que debe convertir dicha oportunidad de negocio en oportunidad de venta, teniendo siempre presentes los recursos invertidos hasta el momento en cada proceso y la rentabilidad del mismo.

Ventas

Gracias a rm^N será capaz de optimizar los recursos de su fuerza de venta. rm^N le permitirá:

Generar nuevas oportunidades de negocio partiendo de su actual cartera de clientes. Podrá analizar su cartera de clientes teniendo en cuenta múltiples criterios: región, sector, rendimiento anual, productos, servicios de interés, etc ... y llevar a cabo un seguimiento de las actividades relacionadas con sus clientes que le permita estar al tanto de nuevas necesidades y, en última instancia, conseguir un mayor rendimiento por prospección.

Generar informes semanales o mensuales de forma automática, conservando la información necesaria sobre el rendimiento de sus clientes, así como pronósticos sobre los mismos, que le permitirán obtener análisis comparativos e históricos, fundamentales para asegurar la compatibilidad de las actuaciones de su organización con su estrategia de venta.

Cerrar más oportunidades de negocio en menos tiempo proporcionando a su fuerza de ventas una visión global de cada oportunidad de negocio: información sobre los responsables de las decisiones finales, informes históricos sobre el cliente potencial, pronósticos sobre su rendimiento, etc...

Aumento de la satisfacción de servicio

rm^N proporciona a su empresa la funcionalidad que usted necesita para ofrecer un servicio inmejorable a sus clientes:

Mejore la efectividad de su servicio. rm^N le proporciona una flexible asignación de roles que asegura que cada incidencia será automáticamente dirigida a la persona adecuada, lo que permite reducir significativamente el tiempo de respuesta y satisfacer eficazmente las necesidades del cliente.

Reduzca los tiempos de resolución de reclamaciones poniendo a disposición de sus profesionales el acceso instantáneo al expediente del cliente y a la base de datos donde se almacenan problemas comunes. Además, rm^N le permite actualizar dicha base de datos añadiendo nuevas soluciones a las ya existentes.

Analice la evolución del servicio de atención al cliente mediante analíticas en tiempo real.

Análisis

rm^N le proporcionará:

Un mayor conocimiento de las razones por las que está ganando o perdiendo oportunidades de negocio. La identificación de sus clientes más rentables. La relación entre sus previsiones de venta y el histórico de rentabilidad de los clientes y la reducción del coste de sus servicios gracias a la monitorización de errores de estrategia global.

Un incremento de resultados gracias a los análisis sobre efectividad de campañas, newsletters, SMS, portales, ventas por canal, etc que le permitirán identificar eficazmente oportunidades de negocio así como potenciales amenazas y llevar a cabo acciones coordinadas en los diferentes equipos y departamentos.

Administrador/ ERM

rm^N no requiere la intervención del departamento técnico para su administración. Usted podrá administrar la herramienta sirviéndose de sencillos formularios. rm^N determina automáticamente qué lugar ocupa el usuario en el organigrama de su empresa y a qué cuentas, contactos y

oportunidades de negocio tendrá acceso.

Con rm^N no sólo podrá administrar los roles de usuarios de la herramienta sino que, además, gestionará el acceso de sus clientes a la extranet de su empresa y realizará un seguimiento de dichos accesos e incluso gestionará peticiones de pedidos online.

rm^N se integrará a la perfección con su Intranet gracias a su gran flexibilidad.

The screenshot displays the Planet Media CRM interface. At the top, there's a navigation menu with options like 'Contactos', 'Planificador', 'Camp. online', 'SMSMarketing', 'Newsletter', 'Análisis', 'ServPanel', 'Op. Mgntment', and 'Permisión'. The main area is titled '.01 Planificador' and shows a personal calendar for 'Miércoles, 22 de Octubre de 2003'. The calendar has a time slot from 8:00 to 20:00. Key events include:

- 9:00: Reunión Ignacio Rivera (ITM) - Definición especificaciones...
- 12:00: Selección proy. Simposio presentación producto
- 16:00: Revisión Campañas Marketing
- 17:00: Revisar campañas actuales

 A legend at the bottom identifies event types: 'Eventos personales' (blue), 'Eventos del departamento' (purple), and 'Eventos de la competencia' (green). On the right, a 'Detalle de evento' form is visible, showing details for a meeting on 10-10-2003 at 09:00 H, with contact 'Ignacio Rivera'. Below this is a 'Nuevo evento' form with fields for date, time, and contact.

Integración con legacy

1. CRM (Customer Relationship Management)
 - Siebel
 - mySAP
 - Microsoft CRM
 - Vignette Dialog
 - Oracle CRM
2. Data Warehousing (OLAP) / Business Intelligence
 - MicroStrategy v.7
 - Cognos
 - Business objects
3. ERP (Enterprise Resource Planning)
 - SAP R/3
 - Navision
 - JD Edwards
 - BAAN
4. e-Commerce
 - Ariba
 - OpenMarket
 - Commerce One
5. Desarrollo Cliente/Servidor/Host
 - C++
 - COBOL/ CICS
 - SWING/SWT (Java)
 - Visual C++
6. EDI (Electronic Data Interchange)
 - Oracle 8i, 9i
 - Progress
 - SAP DB
 - SQL Server
 - ADABAS
 - DB2
 - Informix
 - FoxPro
7. Desarrollos WEB/Intranet
 - Servidores de aplicaciones
 - BEA Weblogic
 - WebSphere IBM
 - Oracle AS
 - Apache/Tomcat
 - iPlanet
 - Lenguajes estándar
 - J2EE
 - Plataforma Microsoft .NET
 - Lotus
 - Desarrollo LotusScript
 - Administración Domino R.5 y R.6
 - Cold Fusion
 - ActionScript
8. Gestión contenidos/portales
 - Vignette
 - Interwoven
 - Plumtree
 - ATG Dynamo
 - Tridion
 - Oracle Portal
 - Microsoft Share Point Portal Server
 - SAP Portal
9. Wireless
 - Visual C++
 - J2ME
 - Microsoft .NET
10. Arquitectura de modelado de datos
 - Rational Rose
 - UML
 - Together
 - Erwin
 - Eclipse

13 verticales : Referencias

rm⁴ es una solución robusta que se adapta a su compañía. Más de 50 implantaciones en 13 sectores diferentes nos avalan:

Industria:	CATERPILLAR Finanzauto MERA-CAT Air Europa AVS EMSA Microsoft
Inmobiliaria & Construcción	EPSA Internacional Grupo Uralita Occidental Inmobiliaria Grupo Gascón
Pharma & Salud	Wyeth Bristol-Myers Squibb
Telecomunicaciones	Lucent Technologies ASTRA Satélites BT Madritel (AUNA) Uni2 (France Telecom) Vodafone
Educación	Universidad Complutense de Madrid Universidad San Pablo CEU
Administración pública	Ministerio de Fomento Ministerio de Educación, Cultura y Deporte
Logística	Proesa Logística y Transportes Airmar
Banca y Seguros	CECA Direct Seguros
Media & Entertainment	BMG Bertelsmann MTV Sony Telecinco Vía Digital Terra
Consumo & Retail	Noanet
Energía	Gas Natural