

Merck

Merck (connue sous le nom de MSD en dehors des États-Unis et du Canada) est une entreprise mondiale de soins de santé d'une valeur de 42,2 milliards de dollars. Elle offre des solutions de santé innovantes à ses clients dans plus de 140 pays grâce à ses médicaments sur ordonnance, ses vaccins, ses thérapies biologiques et ses produits de santé grand public et animale. L'organisation des sciences de la vie emploie près de 70 000 personnes dans le monde.

Améliorer les interactions avec les clients et la productivité globale de Merck

40 pays

55GO de contenu disponible

Défi

Viser à créer une force de vente plus efficace

Compte tenu de la taille et de l'étendue de son portefeuille de produits, la force de vente de Merck Animal Health reçoit et s'appuie sur des mises à jour constantes du contenu, et doit être en mesure d'accéder à ces informations critiques en temps réel avec les clients sur le terrain. Du fait d'un emploi du temps exigeant en termes de déplacements pour les équipes de vente de Merck Animal Health, qui se déplacent souvent sur des centaines de kilomètres entre chaque rendez-vous, il est primordial qu'elles puissent avoir accès à un contenu mis à jour en toutes circonstances.

En outre, Merck Animal Health vise à :

- Établir une seule source de contenu et de données pour la force de vente mondiale
- Réduire le temps passé à rechercher et surfer sur les sites internes pour trouver les documents et fichiers nécessaires
- Offrir une application mobile plus efficace que les travailleurs peuvent utiliser sans avoir besoin d'autres applications et outils externes
- Promouvoir la collaboration entre les représentants commerciaux grâce à des informations à jour et des capacités de partage
- Améliorer l'efficacité globale de la force de vente et augmenter le temps passé avec les clients et les pairs



Maximiser le temps passé avec les clients et améliorer l'efficacité des ventes

Compte tenu de la distribution mondiale, de la taille et de la complexité du portefeuille de produits et des offres compilées, Merck Animal Health avait besoin d'une solution pour :

- Permettre à son équipe de vente mobile d'accéder à tous les documents nécessaires au moment où ils sont nécessaires, en ligne et hors ligne, que ce soit pour interagir avec les clients ou travailler avec des pairs
- Transmettre les derniers documents aux travailleurs sur le terrain en temps réel, éliminant ainsi la nécessité de rechercher dans plusieurs fichiers, dossiers, disques personnels et référentiels de contenu
- Fournir aux représentants commerciaux une solution facile à utiliser qui optimiserait le temps passé avec les vétérinaires et d'autres clients, améliorant ainsi l'efficacité et la productivité des ventes

Fournir des outils interactifs pour améliorer les conversations avec les clients

La solution Bigtincan : Hub de contenu

Merck a exploré de nombreux outils et services différents pour trouver une solution qui répondrait à tous ses besoins commerciaux, ainsi qu'aux exigences de sa force de vente mobile et de ses experts de service sur le terrain.

L'entreprise s'est basée sur le Hub de contenu de Bigtincan, une plateforme d'activation de contenu mobile de premier plan, qui met le contenu en contexte, en fournissant le bon contenu au bon utilisateur.

Le contenu est basé sur le rôle, l'heure, l'emplacement, l'association et/ou l'événement, avec toutes les automatisations et tous les outils nécessaires pour interagir avec le contenu dans une plateforme intégrée et intuitive. L'organisation a choisi le Hub de contenu à des fins de communication interne dans son unité commerciale Human Health, ainsi que pour sa force de vente dans l'ensemble de la marque Animal Health afin de s'assurer qu'elle disposait du contenu et des informations les plus récents au moment où elle en avait besoin. La solution du Hub de contenu a également fourni à Merck des outils interactifs pour améliorer les conversations avec les clients ainsi que le processus de vente.

Aujourd'hui, les représentants commerciaux de Merck Animal Health disposent de toutes les informations dont ils ont besoin en temps réel via le Hub de contenu de Bigtincan, ce qui leur permet de tirer le meilleur parti du temps limité dont ils disposent devant les vétérinaires pour fournir des informations sur les produits et conclure des transactions.

Les représentants commerciaux de la marque Merck Animal Health sont en mesure de développer de meilleures relations avec les vétérinaires et d'être plus productifs lors de chaque interaction. De plus, le contenu est accessible que les représentants soient en ligne ou hors ligne, ce qui garantit que les informations vitales, sur un large éventail de types de fichiers, sont toujours disponibles et peuvent être stockées localement directement sur l'appareil.



Les équipes de vente de Merck Animal Health peuvent accéder au Hub de contenu dans plus de 40 pays et disposent d'environ 55 gigaoctets de contenu pour améliorer les interactions avec les clients et la productivité globale. Merck Human Health prévoit également d'étendre son utilisation du Hub de contenu suite au succès du déploiement de Merck Animal Health.