

А знаете ли вы свою ЦА? Как обогатить данные о своем пользователе

Влада Белых
ГЕРОФАРМ



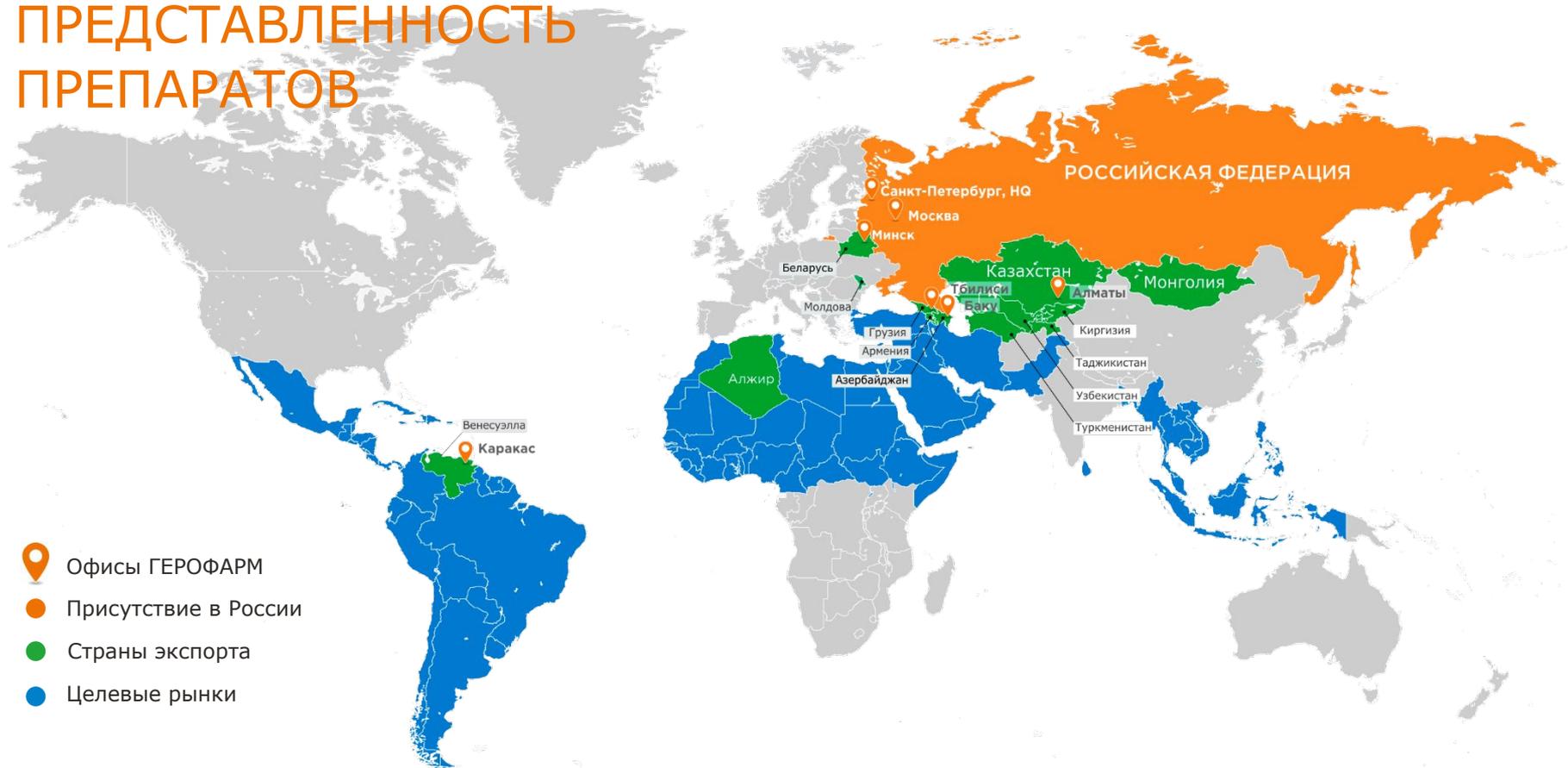
ГЕРОФАРМ – НАЦИОНАЛЬНЫЙ ПРОИЗВОДИТЕЛЬ БИОТЕХНОЛОГИЧЕСКИХ ПРЕПАРАТОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИЙ ЛЕКАРСТВЕННУЮ БЕЗОПАСНОСТЬ РОССИИ



- **Более 20 лет** на фармацевтическом рынке
- **Лидер** на рынке инсулинов в России*
- **Наиболее востребованные инсулины в портфеле:** 8 аналоговых и человеческих инсулинов, а также 4 инсулиновых продукта в разработке
- **Широкая экспертиза** в разработке и производстве инсулинов **по полному циклу** в соответствии с международными стандартами GMP, GLP, GCP, GVP
- **Современная инфраструктура:** собственный научно-исследовательский центр и две производственные площадки

* По доле в денежном и натуральном выражении (МЕ) в сегментах присутствия.
Источник: IQVIA, 2022 год, данные от 06.04.23

ШИРОКАЯ ПРЕДСТАВЛЕННОСТЬ ПРЕПАРАТОВ





Цифровая Академия ГЕРОФАРМ

Врач будущего

СКАНИРУЙТЕ
QR-КОД



Тренд Цифровая амнезия и Digital IQ

ЦИФРОВАЯ АМНЕЗИЯ*

91%

опрошенных считают Интернет дополнением к памяти и мозгу

53%

сразу обращаются к Интернету, чтобы найти ответ на интересующий вопрос

90%

считают, что сегодня у большинства людей слишком много контактных данных, чтобы помнить их все

81%

помнит номер телефона партнера/подруги

39%

не помнит номер телефона ребенка/детей

87%

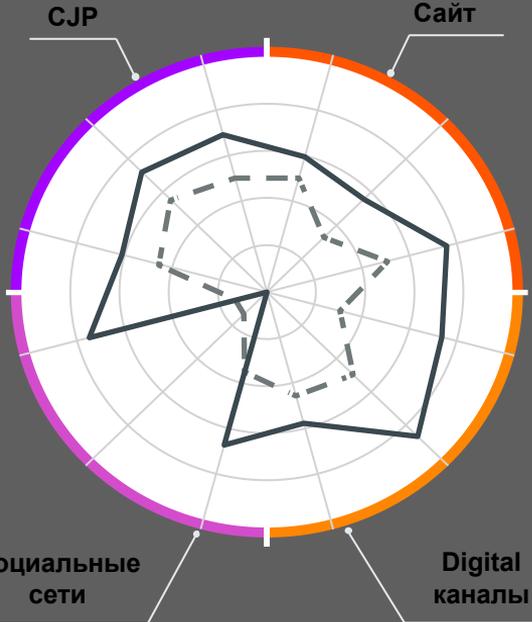
помнит телефон дома, в котором они жили, когда им было 15 лет

37%

считают, что в смартфоне есть все, что им нужно помнить

KASPERSKY
© 1997-2025 Kaspersky Lab AS. All Rights Reserved
*Исследование «Цифровая амнезия». Данные по России, 2015 год

Явление, известное как **цифровая амнезия**, — тенденция забывать информацию, которую мы сможем с легкостью найти снова.



49
000

врачей с нами

270

лектора

650

вебинара

- Разбор клинических случаев от практикующих врачей, ведущих экспертов в своей специализации
- Онлайн-курсы по выстраиванию эффективных взаимоотношений с пациентом
- Цифровые навыки врача
- Повышение профессиональной эффективности для работы без эмоционального выгорания и тревог
- Школа молодого спикера

Цифровая академия ГЕРОФАРМ «Врач Будущего»
позволяет осуществить коммуникацию с большим количеством врачей



Сканируйте QR код,
присоединяйтесь к нам



Из любой
точки мира



С любого
устройства



Вебинары
онлайн и в записи

3 КИТА

Академии ГЕРОФАРМ «Врач будущего»

в центре Клиенты и партнеры

1 Онлайн-платформы

- Webinar.ru
- Tilda
- Jalinga
- BoxBattle
- GetCourse
- SF (админ центр + CRM)
- BI (дашборды ЦАГ/для FF)
- Mindbox
- Unisender

2 Коммуникация

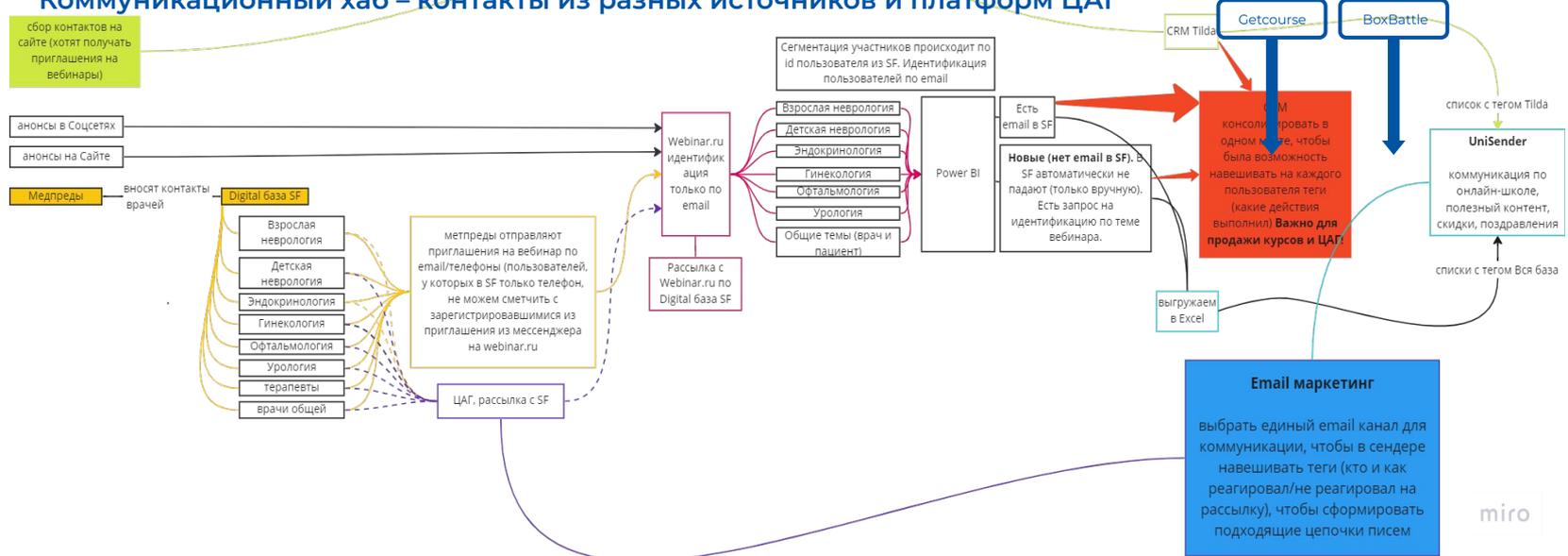
- Сайт «Врач будущего»
- Соцсети (Вк, Telegram, YouTube, Одноклассники)
- Мессенджеры
- Email
- Чат-бот
- FF (МП)

3 Продукты

- «Живые» Вебинары
- Автовебинары
- Библиотека вебинаров «Рост личной эффективности»
- Онлайн-курсы

Цель : создать единый хаб и запустить персонализированные коммуникации с клиентами с учетом истории взаимодействия

Коммуникационный хаб – контакты из разных источников и платформ ЦАГ



Масштабирование проектов и появление новых платформ и продуктов выявило слабые звенья в бизнес-процессах

- 1 Отсутствие синхронизации базы клиентов со всех наших площадок и коммуникации по единой базе клиентов
- 2 Нет единой площадки для сбора данных о клиентах, продуктах и действиях клиентов с нашими продуктами

В результате

- 1 Увеличение ручных операций с базами , их слиянию и обновлению на всех площадках - возросли трудозатраты на операции
- 2 Риск потери данных о клиентах при ручной обработке или дублирование клиентов
- 3 Позднее включение во все коммуникации новых клиентов с наших разных площадок – недостаточная эффективность трафика на наши мероприятия



Какие данные о **клиенте**
мы используем

Интеграция и консолидация
данных на CDP платформе с
наших онлайн платформ



Идентификация (mail, телефон)
Чистота данных



Канал откуда клиент пришел



Действия на наших ресурсах



**Лояльность к нашим
инфопродуктам**



Данные digital профилирования

Привлечение новых клиентов

70%

привлекли медпреды

30%

привлекли силами ЦАГ



Точки первого контакта

- BB
- GetCourse
- Unisender
- Сайт ЦАГ
- Webinar
- SF MC

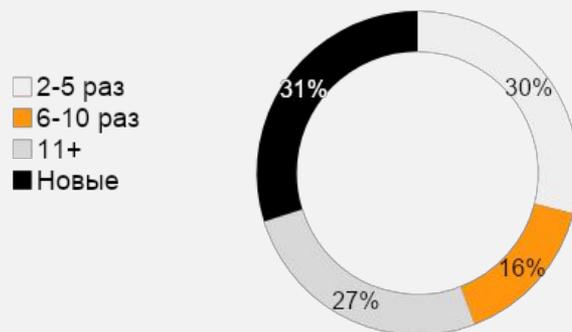


Лояльность 2023-1

Детские неврологи самые лояльные 93%
Следующая цель: эндокринологи и урологи

% лояльности участников боевой Digital базы	
Неврология	81%
Детская неврология	93%
Гинекология	80%
Офтальмологи	78%
Эндокринология	72%
Урологи	38%
Другая	81%
Вся ЦА	79%

Участвовали в вебинарах



Инструменты для увеличения охвата и лояльности



1 Идентифицируемые охваты

- Рассылка писем и SMS по базе клиентов.
- Ретаргетинг – возвращаем клиентов.

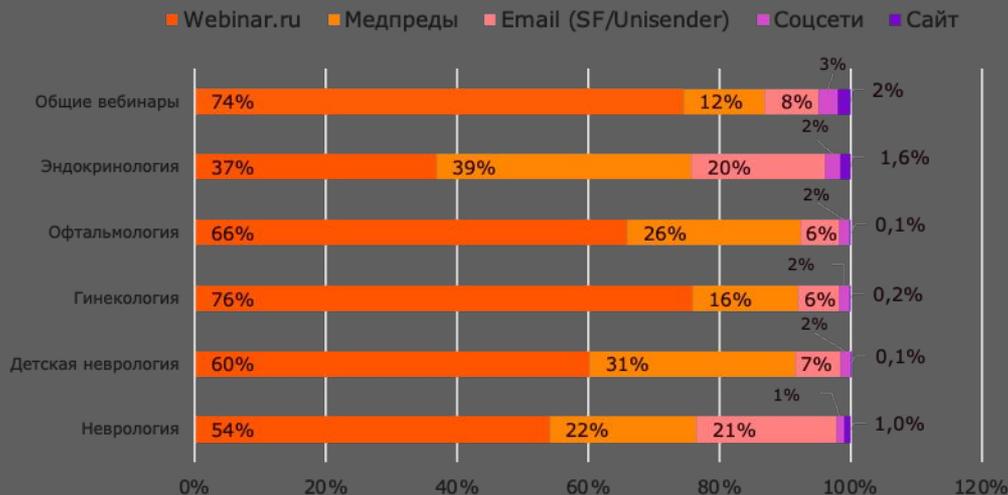
1 Неидентифицируемые охваты

- Нарастиваем органические охваты: SEO статьи, короткие видео на YouTube.
- Платное продвижение: контекстная и таргетированная реклама.

Охват. Эффективность каналов трафика вебинары

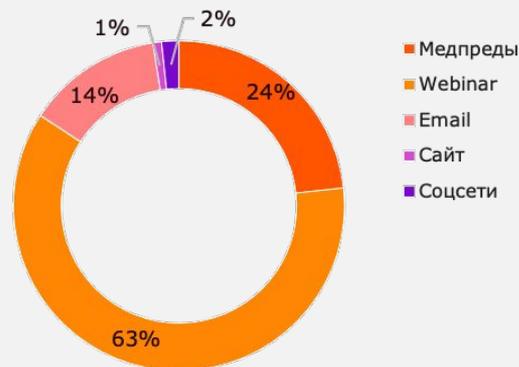
Анализ и оценка эффективности в ВІ

Врачи лучше реагируют на сообщения **от коллеги и МП в e-mail и мессенджерах.**



Больше всего регистраций получаем с рассылок с **webinar.ru** — **63%** и от **мед.представителей** — **24%**. Из соцсетей и с сайта охотней регистрируются на «общие» вебинары. В 10 раз выросла конверсия из соцсетей: с 0,3 до 3% (органика, без рекламы)

Распределение по каналам (суммарно)



Лояльность 2022 vs 2023

+25%

79%



Новые темы

«Месяц личной эффективности врача»; «Код Жизни»; «Философия отдыха»



Новые форматы

Марафон «Докторленд»; Викторина /квиз «Время ГЕРОФАРМ»



Постпросмотры (рост до 65%)

2022vs 2023 + 30%



Новые лекторы

(проекты Школа Молодого спикера)
Каждый 3 лектор вышел из ШМС



Стратегия e mail коммуникаций

Первые результаты интеграции и автоматизации

Интеграция с платформами и сбором данных в хабе

Данные о клиентах, продуктах и действиях в одном месте

Автоматизация передачи данных и дедубликация

Пополнение и обновление данных в режиме realtime

Мы увеличили базу лидов в 1,8 раз

Мы полностью автоматизировали
e-mail коммуникации по вебинарам

Результат зависит не только от бюджета

- 1 **Идея и стратегия**
- 2 **Обнаружить вовремя слабое звено**
- 3 **Строить и тестировать гипотезы**
- 4 **Релевантная бизнес модель**
- 5 **Ошибки - это часть пути**





**СПАСИБО
ЗА ВНИМАНИЕ!**