

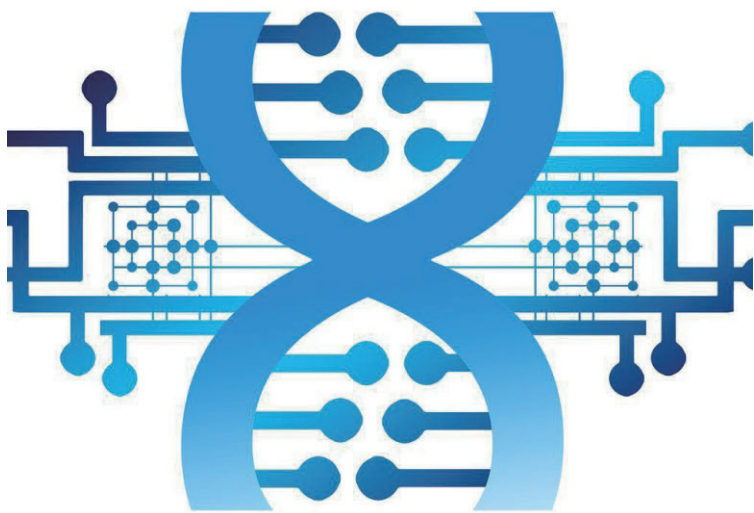
制药公司如何应对数字化挑战

2021 年医药领域将会发生哪些变革？——在这个问题上，来自 Isobar 和 Namics 的两位医药领域的专家，结合当前医药行业的发展现状，总结出了 3 个最为重要的发展趋势。

文 / MA Alexander Stark

PROCESS-Tip

* 更多信息请登录：
pharm.vogel.com.cn
* 反馈编码：210420



图片来源：geneinfrel/Pixabay

售主管 Tobias Hollritt 说道。

制药公司应该注意 3 个发展趋势。

趋势 1：基于数据的 CXM 策略，以患者为中心

在当前数字化的冲击下，制药公司应转变思维，将目标人群作为运营的方向，无论他们是患者、医生还是药剂师。只有这样，制药公司才能创造出量身定制的数字产品及服务，并挖掘出未来的市场潜力。首先要做的是收集目标人群的数据，当然这要符合《欧盟数据基本条例》和相应的法规要求，然后再利用人工智能工具自动对其进行分析。利用这些数据，制药公司的需求可以得到充分满足。

客户希望能够在第一时间了解数字产品，并能从中受益，就像使用流媒体服务、虚拟语音助手和订购程序一样简单。如今在所有的目标人群里都可以找到千禧一代，他们更加青睐数字通信渠道。此外，数据的安全性和透明性对于 CXM 策略（客户体验管理）至关重要：只有在两者都得到保证的情况下，

定制化已成为医药行业的发展趋势，但前提条件是基于数字化的推动

大批量生产药物的方式已经成为了过去，医药行业的所有发展迹象都指向了定制化。随着患者需求的不断增多，即使在数字化时代，这些要求也越来越难以被满足。这样的变化尤其对发展较慢的大型制药公司构成了挑战。保持创新和敏捷生产，对他们来说是艰巨的任务。大多数公司无法及时对此做出调整。与此同时，连续不

断的数字化冲击正在加剧，这也给许多制药公司带来了动荡。先进的技术成为了新的市场参与者挑战市场领先者的筹码。从建立新的合作伙伴关系到转向医疗保健服务，价值链的每个环节都发生了根本性的变化。

“如果制药业的市场领先者坐下来观察新兴企业和大型科技公司的改变，就会发现自己轻敌了。只有当他们把这股冲击力化为己用，进行数字化转型，才能避免落伍。” Isobar 的瑞士和德国区域销

本文作者系本刊德文版杂志编辑。

客户才会信任制药公司处理其敏感数据。Tobias Holtritt 解释说：“例如，我们正在为一家瑞士公司在其全球 Drupal 网页迁移和制药环境投资方面提供支持，以便为当地医务人员和患者提供相关的品牌和疾病信息。为此，我们使用了 Social Studio 的人工智能技术。它能报告不良事件，并对 Novartis 全渠道环境中的评论进行分类。这一切都是自动进行的。”

趋势 2：提高敏捷性并对新的市场发展趋势做出及时反应

面对药品和产品开发周期的不断缩短，制药公司必须使他们的项目管理更加敏捷。因为激烈的竞争会为新的“玩家”创造机会。

敏捷的工作可提高创新力。这一点对于制药公司研发部门而言，有着积极的作用。借助于敏捷的产品开发，可快速获得可测试的结果，同时降低了发生高额不良投资的风险。在数字化转型的过程中，制药行业每天都会把新的工具和新的技术推向市场。公司的适应性越强，就可以更快地掌握和使用它们，进而跟上时代的步伐。此外，测试也与敏捷性相关。制药公司应不断测试有哪些新的技术和新的渠道可以说服他们的目标人员。

Namics 的业务总监 Jens Reufsteck 说：“我们为生命科学提供 Scrum 服务，把经验丰富的敏捷教练和敏捷大师（Scrum Master）带到客户身边。基于人工智能的聊天机器人也可以通过提高敏捷性来改善客户体验。”

趋势 3：智能的内容管理和资产管理可促进与客户的互动

根据 2019 年的一项研究，所有患者中有 89%都是自己去了解与健康相关的话题。新冠肺炎疫情可能会使这一数字继续增加。如今，及时且有效地为客户提供更多关于健康的信息至关重要。此外，关联化和定制化也很重要，它们不仅使产品越来越细化，还进一步缩短了产品的上市周期。特别是在 B2B 领域，展开尽可能针对客户个人的销售对话尤其重要。

智能的内容管理和资产管理系统同步开启时效果会更佳，它们可以协调和管理通过各种公司渠道获得客户旅程的所有内容。这些系统可以在旅程中为用户提供其所需的准确内容。这样一来，公司不仅节省了时间，还减少了复杂的管理工作。此外，根据系统中的数据评估结果，还可以决定内容是否要继续推送。最终，用户也将从这些内容中受益。

Jens Reufsteck 说：“以创建一个新的全球数字资源管理（DAM）平台为例。该平台可作为整个客户旅程中客户交互的基础，从计划到开发、批准、生效、审查、存储、发布、管理、客户对话，直到跟踪和分析。”



我们把**健康**
传递 到您的手中！
We passed the health of
your hands!

卫生级气动控制阀技术要点：

- 采用全不锈钢材质制造，洁净，无腐蚀；
- 阀体采用自排放角形结构，无流动死角、无凹坑，流道通畅，易清洗，无积液、积垢；
- 完美支持CIP清洗和SIP消毒系统；
- 完美支持灭菌注射用水（WFI）系统；
- 单座密封机构，可严密关闭；
- 所有密封均采用PDA认证密封件，保证洁净工况；
- 阀体内表面经电子打磨，表面粗糙度可达到0.4微米（客户可指定抛光要求）。



浙江派沃自控仪表有限公司

ZHEJIANG PARI WORLD AUTOMATION MATER CO. LTD

地址：永嘉县东瓯工业区张堡东路

电话：0577-67987671 67373556

传真：0577-67373567

邮箱：sales@pwvalve.com 网址：http://www.pwvalve.com