

# hyntelo<sup>o</sup>

Presentazione per



**DIGITAL 360**  
**AWARDS**

## Lyriko Smart Suggestions

L'approccio data-driven che ottimizza  
l'efficacia della forza vendita

# Tipologia di progetto, obiettivi e bisogno del cliente



MSD è una rinomata **azienda Azienda farmaceutica** con oltre 130 anni di esperienza nel settore e una presenza globale, impegnata nello sviluppo e nella commercializzazione di prodotti innovativi per la cura e la prevenzione di diverse malattie.

## L'obiettivo di MSD Italia

Ottenere uno **strumento data-driven** per efficientare il lavoro degli **informatori scientifici** (Sales Rep) e offrire **loro insights di valore**, al fine di personalizzare e migliorare le **strategie di engagement** rivolte agli **operatori sanitari** (HCP)

## Il punto di partenza

Moltissimi **dati** a disposizione riguardanti:

- il lavoro quotidiano degli informatori scientifici (interazioni, etc.)
- le preferenze degli **operatori sanitari**

Esigenza tecnica:

- **integrare la soluzione** nell'interfaccia CRM già in uso dai Sales Rep
- rilasciare la soluzione gradualmente, iniziando da una business unit-test per poi coprirle tutte

# Descrizione della soluzione tecnologica

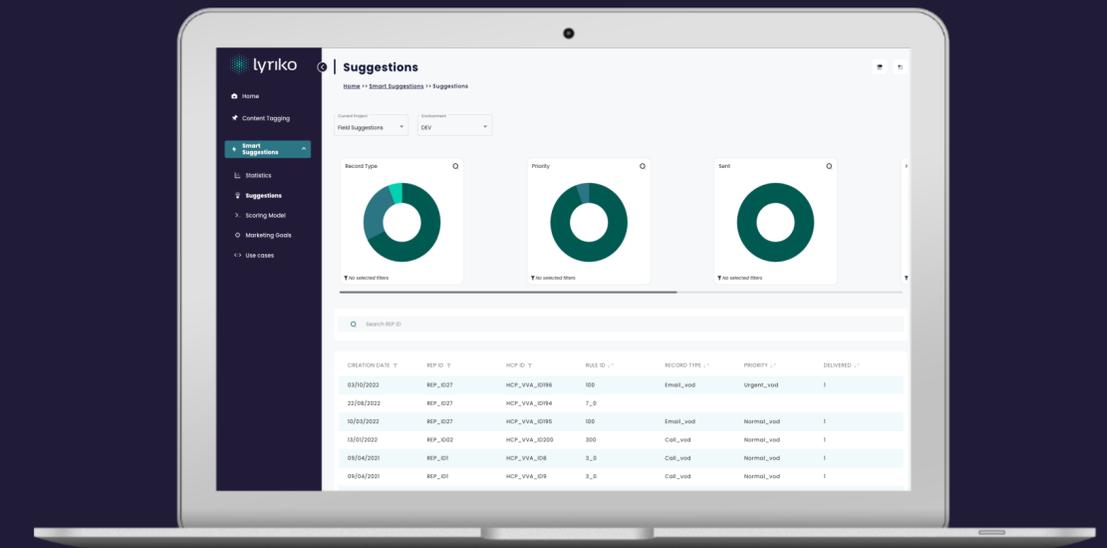


## Lyriko Smart Suggestions

Piattaforma modulare integrata con il CRM del cliente

Lyriko **analizza i dati di interazioni** registrati nel CRM (es. visite face-to-face, chiamate, email, etc. dei Sales Rep) **e di fonti terze** (es. social, website, etc.) per creare dei **suggerimenti prescrittivi** per ogni Sales Rep, utilizzando il paradigma della Next Best Action.

Grazie a dei **modelli di machine learning**, la soluzione è inoltre in grado di **raffinare i suggerimenti** basandosi sullo storico e sul feedback diretto dei Sales Rep su ogni suggerimento ricevuto.



- **invia ai Sales Rep suggerimenti quotidiani personalizzati**, offrendo il giusto contenuto per il giusto HCP attraverso il canale preferito nel momento in cui ne ha bisogno
- **customizza automaticamente la pagina post-login di ciascun HCP** (all'interno del portale aziendale dedicato agli operatori sanitari), in base ai suoi interessi e appuntamenti programmati
- **orchestra i diversi canali di contatto, digital e non**, per offrire una esperienza coerente, personalizzata e ad alto valore aggiunto per gli HCP
- permette anche agli utenti non tecnici del team marketing di **personalizzare e modificare le regole** che comandano i suggerimenti grazie ad un'interfaccia semplice ed intuitiva
- **monitora l'attività** dei Sales Rep, l'ingaggio degli HCP e l'aderenza agli obiettivi di marketing

# Dettaglio del progetto implementato

## Fasi di implementazione di Lyriko Smart Suggestions

- **Assessment** (dati, infrastrutture, etc.)
- **Business & Data Strategy** (definizione strategia e casi d'uso, con il coinvolgimento di diversi team interni, come CRM, IT, Customer Engagement)
- **Setup** di tutti gli asset IT necessari (connessione al CRM, etc.)
- **System integration** e personalizzazione del modulo Lyriko Smart Suggestions (impostazione regole di ingaggio e di orchestrazione in funzione dei canali attivi)
- **Formazione** e preparazione all'utilizzo di Lyriko per i Sales Rep e gli utenti marketing
- **Fase test** su un numero ristretto di Sales Reps
- **Go-live** di Lyriko Smart Suggestions

Timing: 3 mesi

# Principali benefici ottenuti dal cliente

## Risultati di Lyriko Smart Suggestions per MSD Italia

Lyriko Smart Suggestions è attiva in MSD Italia dal 2020, inviando suggerimenti giornalieri a tutti gli informatori scientifici, su tutte le business line su cui opera.

In termini di risultati, questi sono stati da subito molto positivi:

- Oltre **340 mila suggerimenti** inviati ogni anno
- Aumento dell'**aderenza al Call Plan** degli informatori scientifici **(+40%)**
- Aumento dell'**open rate** delle email **(+22%)**
- Aumento del **click-through** rate delle email **(+50%)**
- Aumento della **coverage** rate degli informatori scientifici **(+19%)**
- Alto grado di **soddisfazione** del Sales Rep che usano Lyriko Smart Suggestions **(98%)**
- Alto grado di **accettazione** dei suggerimenti **(70%)**

# Elementi distintivi di innovatività/originalità e replicabilità

## Tecnologia avanzata

Lyriko Smart Suggestions utilizza tecniche di **elaborazione del linguaggio naturale (NLP)** e di **intelligenza artificiale (AI)** per analizzare i dati e fornire suggerimenti personalizzati agli informatori scientifici.

## Customizzazione

Lyriko è una soluzione **end-to-end** per l'orchestrazione multicanale, infatti Smart Suggestions può essere **integrato con altri moduli** (es. Content Auto-Tagging; Data Enrichment, etc.). Durante il setup della soluzione è **possibile customizzare diverse funzionalità** per rispondere al meglio alle esigenze specifiche di ciascun cliente.

## Accessibilità

Lyriko Smart Suggestions è progettato in primo luogo per essere **accessibile e facile da usare** sia per gli utenti marketing dell'azienda farmaceutica, sia per i Sales Rep. Permette, tuttavia, anche a dei data scientist di **scrivere codice direttamente all'interno della soluzione.**

Dopo l'Italia, Lyriko Smart Suggestions sarà implementato da **MSD** in altri **13 mercati: Turchia, Arabia Saudita e tutto APAC.**