

# 前沿视点

VIEW POINT

2019年08月

人工智能和机器学习  
已非纸上谈兵。  
智能化工具  
可以切实帮助企业  
**穿越信息噪音，  
精准商业决策。**

P.2

IQVIA

# 数字远程医学沟通的力量

## 前言

随着政策环境的趋紧，与医务人员的交流沟通越来越难。而另一方面，新疗法越来越复杂，需要更多的医生教育和沟通。两难之下，医药公司需要运用医生沟通新途径和新工具。互联网时代，医药公司可以选择一个医生方便的时间，利用新技术和医生开启远程网络会议。IQVIA的研究表明，医务人员（HCP）认为远程医学沟通可以带来有用的信息，对他们的工作是有帮助的。

生命科学公司与医务人员之间的互信关系一直以来是通过人际互动建立的。传统意义上，这种互动以线下面对面拜访为主，辅以宣传册和宣传页。然而，随着医务工作者与日俱增的工作压力，技术的日渐普及，越来越多的数字化工具为双方的交流合作提供了新的机会。

IQVIA ChannelDynamics数据显示，自2011年起，欧洲地区采取面对面销售方式所占时长减少了26%，此外，在IQVIA对销售代表进行的相关调研中，65%-85%的代表表示如今接触医生变得更加困难了。

远程医学沟通，如在线产品推广（e-Detailing），提供了便捷和灵活的模式，将人际互动和数字化结合在一起。2018年，一项生命科学领域的多渠道销售调研显示，在250名来自药企和生物科技公司的受访者中，有54%已经开始或计划使用线上营销。

尽管线上营销还未普及，ChannelDynamics数据仍表明，

远程医学沟通是最具影响力的三大沟通方式之一，另外两大方式是教育活动和面对面拜访。显而易见，远程医学沟通在行业挑战重重的局面下将发挥越来越大的作用。

## 更灵活，高质量的沟通

远程数字化沟通成为医药公司为实现营销、市场准入、产品培训与医生对话的一个灵活方式。销售代表们都可以灵活地与医务人员对话，而不需要额外的占用他们繁忙的时间，或者大费周折跑到医院。

在医务人员空闲的时间段与他们进行远程对话，能减少时间紧迫所带来的压力，同时，他们对信息的接受度也会更高。




IQVIA艾昆纬为了研究远程医学沟通的价值，向101名医务人员（30名专科医生、41名全科医生以及30名护士）开展了调研，其中，79%的参研者表示该方式给他们带来的最大好处是他们能够灵活地安排会议时间，76%的参研者表示这更契合他们的工作安排。57%的专科医生表示他们在家中参与远程讨论（见图1）。

通过远程医学沟通可实现灵活办公，这可以减少交通带来的不便。




虚拟会议也能提高交流的质量，增强互动性，与会人员除了可以针对相关内容进行讨论和互动之外，代表还可以通过分享PDF文件、链接等来建立信任并赢得订单。

## 生命科学行业的挑战

生命科学公司面临着盈利挑战，原因有以下几点：

-  研发成本不断增加，获得投资回报难上加难。
-  畅销的小分子及生物药的专利期限将至，并且面临着来自仿制药和生物类似物的竞争。
-  支付方对降价和临床疗效的要求更高。

企业仍然将主要推广预算花在面对面拜访上，但日益增长的行业压力使得企业越来越难接触到医务人员，这些压力包括：

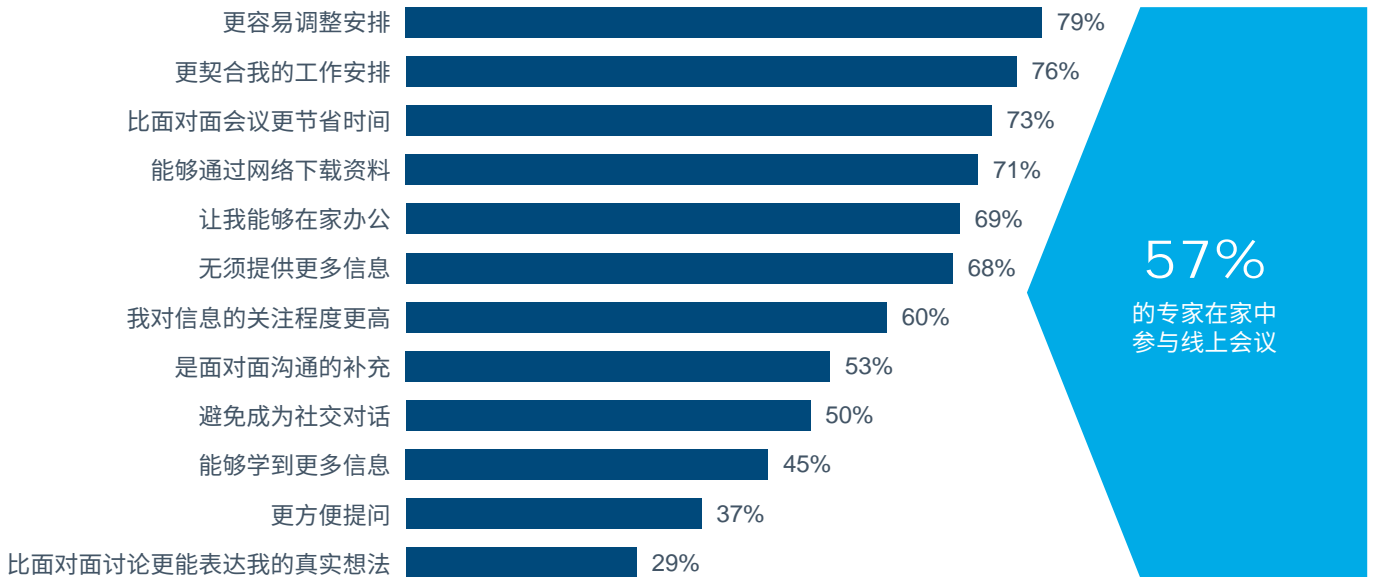
-  入院限制越来越严。
-  问诊的复杂性以及医生工作负荷越来越大。
-  严格的行政监管。

因此，生命科学公司与医务人员实现对话需要突破这些挑战。

图1：远程医学沟通的主要优势

调研问题：与面对面相比，通过网络和电话的方式与代表进行讨论所能带给你的最大好处是什么？

%医务人员 (n=101)



数据来源：IQVIA艾昆纬分析

## 远程沟通带来价值

远程医学沟通不仅是面访的补充，它们有独特的重要性。这不仅仅只是一次简单的电话呼叫，而是与面对面拜访同样有效，只不过会议地点更加方便灵活：在虚拟平台，而非传统的办公室。

不论是作为独立沟通渠道，还是与面访结合使用，远程医学沟通都发挥了价值。IQVIA在评估远程医学沟通的研究中发现，该技术大受医务人员们的青睐：

- ☑ 所有的护士、专科医生，和大部分的全科医生都表明他们很有可能继续采用远程会议模式。
- ☑ 近四分之三的被访者认为该方法将成为推广型互动未来的方向，超过一半的被访者认为这是对于面对面沟通的补充。

在线沟通不只是面对面拜访的另一种替代方案，这两种沟通方式各有所长，同时他们又可以结合使用。超过一半的

被访者表明希望同时具备这两种选择。这一比例在参研的护士中高达83%。

这一研究同时表明，医务人员们很满意远程医学沟通的便利性，尤其体现在三点：他们能够在讨论中提出问题；交互带来的价值；地点高度灵活（见图2）。

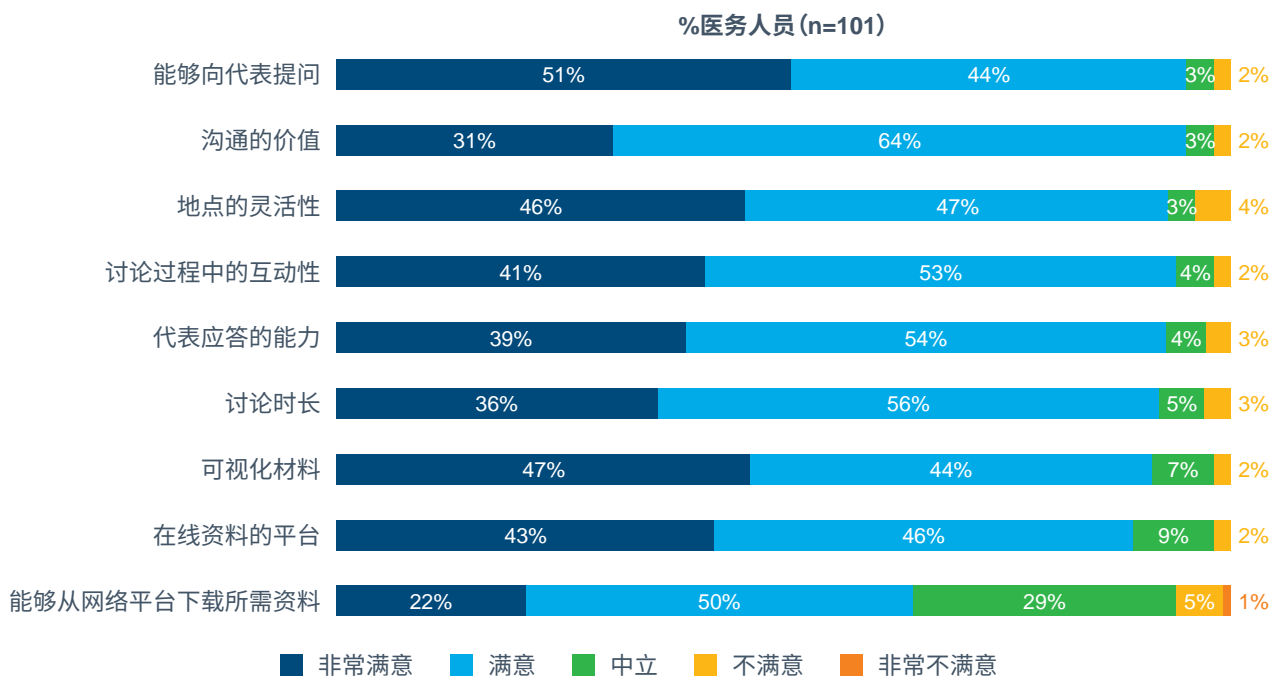
在线上互动中，医务人员们可以获取更多材料，代表们通过网络链接分享材料，无需随身携带纸质材料。

## 远程医学会议的商业影响

无论以何种方式与医务人员进行沟通，其主要目的都是为了增进他们对产品的认知，并提供产品培训，从而提高患者的药物可及性，给药企和厂商带来盈利。

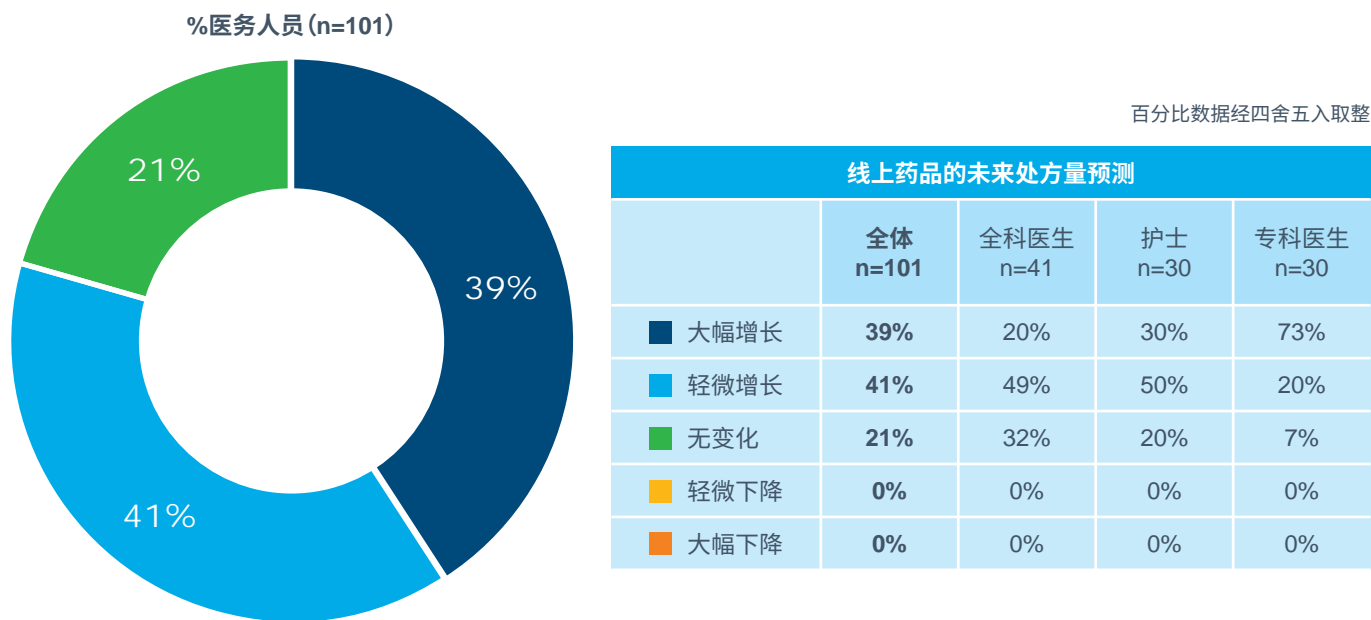
在IQVIA的研究中，有79%的受访者认同处方数量会因为远程推广有所提升，44%的受访者认为远程通话与面对面交谈相比，能更有效地影响处方药。（见图3）几乎所有的专科医生、大部分的护士和三分之二的全科医生认为，远程医学沟通为处方带来了积极影响。

图2：远程医学沟通让人满意的因素



数据来源：IQVIA艾昆纬分析

图3：远程医学沟通对处方的影响



数据来源：IQVIA艾昆纬分析

许多IQVIA的案例研究表明，当远程医学沟通与面访完美结合时，所带来的销售效益最高。这一点反映了远程医学沟通的使用可以有效地解决医务人员日常拜访的局限。

远程医学沟通增强了代表和医务人员的沟通，提供了更多的时间来帮助后者获取重要信息，这样一来，他们将能够掌握更多信息，更有能力和信心去使用这些线上推广的药品（见图4）。

### 关于人才、技能和绩效管理

与面对面沟通类似的是，在远程医学沟通过程中，必须抓住并满足医务人员的需求、了解相关的医疗体系、熟知患者需求及患者旅程，展示出产品所能带来的价值。然而，促进远程医学沟通取得成功需要的技能和面对面拜访有所不同。

成功的远程医学沟通要求销售代表采取不同的交流方式，他们不能依赖于肢体语言，要学会平衡倾听和发言的时长，有效地运用声调和语气，对技术使用展现出充分的自信。这需要精细的人员遴选，通过培训、量身定制的持续性指导以及绩效管理来实现（见图5）。

### 确定目标人群

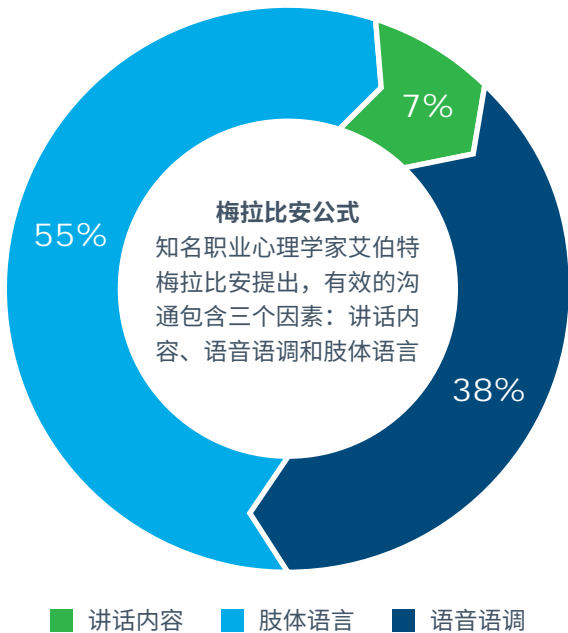
确立合适的销售产品，找准相应的目标群体是远程医学沟通取得成功的关键。作为一种相对较新的渠道，远程医学沟通通常无法在第一次沟通中获得受访者的偏好和兴趣。因此，要对医务人员提出高度相关的话题，确保沟通是有趣且有吸引力的，这一点十分关键。通常，远程医学沟通的运用是为了增加产品在偏远地区的覆盖率和使用的频率，吸引新的细分人群或适应症，管理空白市场或提供医学教育。

图4：IQVIA实现有效远程医学沟通的七大关键因素



数据来源：IQVIA艾昆纬分析

图5：梅拉比安（Mehrabian Formula）有效沟通模型



数据来源：IQVIA艾昆纬分析

基于不同的目的，目标人群的选择也会不同。在选择目标群体时，还需要考虑如何衡量该远程项目的完成情况。可能会包括项目进程的优劣、项目带来的成果和渠道的评估。如果想要对销售代表的表现进行单独评估，那么，可能需要专门立项，将目标群体考虑在内，并且基于充分的时间来得出精确的结论。

## 运用先进的技术和有用的内容

为了提供最佳的沟通效果，技术必不可少，但对于刚刚接触远程医学沟通的人来说，技术有时让他们无从下手。技术能够给人们带来流畅、完美的远程医学沟通体验。如果没有相应的技术平台来分享信息，远程医学沟通就变成了枯燥的电话交谈。

IQVIA 的数据显示：



在超过80%的呼叫中，通过指导，人们可以正确使用技术平台。



当与技术平台配合使用时，远程医学沟通时间显著增加。

一个完善的远程平台不需要医务人员下载任何应用程序或软件。但事实相反，很多企业开发的平台仅有技术团队有能力安装，这给远程医学沟通带来了阻碍。一个方便医务人员使用的数字化平台，需满足以下要求：



没有技术和web浏览器的限制。



能够应对较差的网络环境以及有限的宽带问题（例如在偏远地区）。



不受医院或机构防火墙的限制。

实现以上几点，才能避免远程医学沟通进程中发生不必要的阻碍。

该研究证实了远程医学沟通给医务人员及企业带来了益处，否则一个惜时如金的医务人员不会花太长时间在远程医学沟通中。

如今医务人员的时间都非常宝贵，一个有技术平台支持的远程医学沟通可以大大提高信息分享的影响力。平台只是支持讨论的工具，而有效的技术可以让人几乎察觉不到它的存在。

## 创建可用的且有用的内容

落地的、相关的，且有用的材料在任何讨论中都至关重要，不论是在面对面拜访还是远程医学沟通中，更关键的是，材料的内容要适合目标受众，并且能带来理想的互动。

IQVIA研究发现，医务人员最看重的内容包括新产品信息，辅以电子版材料，以及治疗指南或医保目录更新。所有的护士和专科医生都希望收到产品的更新和提醒。大部分的护士和超过一半的专科医生、全科医生愿意收到回访邮件（见图6）。

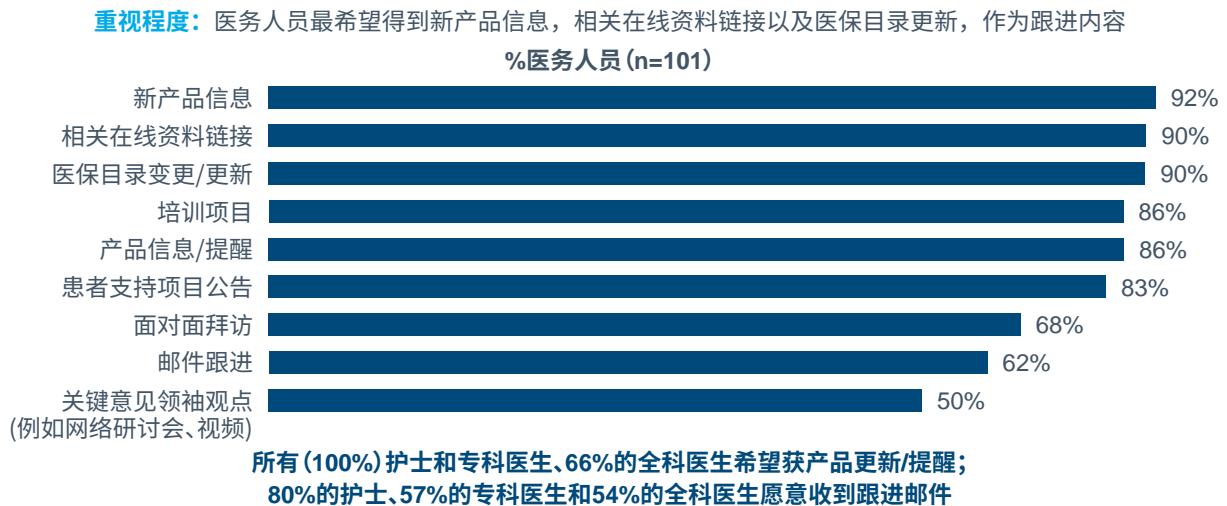
受访者非常重视他们能否下载相关材料。材料通常包括处方信息、治疗指南和临床文件。

远程医学沟通的价值在于它能现场提供及时定制化的数字信息，医务人员还可以直接获取更多的在线资源。

## 变革领导力计划

远程医学沟通的成功运用和整合需要整个业务部门的支持，需要一系列跨职能的团队，包括销售、市场营销、商业

图6：医务人员最感兴趣的信息



数据来源：IQVIA艾昆纬分析

效率、合规、医学、法律、信息技术和人力资源。

在公司引进远程医学沟通时，一个通盘规划的管理改进项目至关重要。在远程医学沟通模型的建立过程中，需要与一线团队保持紧密联系，这时就需要全方位支持来确保团队间的理解和协调。

## 在中国的应用

2018年是中国医改政策的落地“大年”，以变应变，“创新”依然是企业生存的战略选择。在执行策略层面，远程医学沟通的优势显而易见：减少销售代表的管理成本，实现高度合规化的同时，高效拓展广阔市场，并向客户传达精确的信息。中国的大多数医生偏好数字化的交流和学习，便捷合规的同时，与企业的交流也更为放松和顺畅。目前，许多药企正在为销售团队“减重”，以搭建更符合行业发展的销售团队模式。

在中国，我们使用AI赋能的平台从互联网抓取医生数据。除了基本信息之外，还可以了解医生发表的论文、论文的其他作者、该医生频繁使用的关键词、偏好的品牌、和患者间的线上对话以及其对某种疗法的态度。这些碎片化的数据汇集在一起，生动描绘出医生的完整画像。在此基础上，系统还可以通过实用算法，来预测医生的兴趣点。因此，一个训练有素的代表在接触医生之前，他已经对医生的背景有了清晰的概念，在对话过程中，也能有的放矢，减少无效沟通。这无疑提升了代表与医生之间的沟通成功性。

当代表与医生完成几次通话后，可能会更了解该医生喜欢的沟通方式（电话、微信、电子邮件或虚拟会议）、首选的通话时间、偏好的沟通内容以及对药品的看法。这些数据将被记录，并转换成具有价值的观点，传递给药企。医改的深入和药品市场快速的更新换代，对医疗产业服务链上的各方都提出了更高的要求，这些数据和背后的洞见是全面推动企业数字化转型的关键。

## 总结

生命科学公司与医务人员之间的沟通将持续建立在互相信任的基础上。尽管目前，企业仍然依赖于面对面交流，且将大部分销售预算用在线下拜访上，但随着与医务人员接触时间压力越来越大，其他业务模式也在持续变革，倒逼企业重新审视其销售模式。

远程医学沟通方式提供了便捷和灵活的渠道，将面对面拜访和数字交互方式结合在一起。要做到这一点，生命科学公司需要拓展不同的新能力。提供远程医学沟通的外包服务公司可以提供这些能力，包括专业知识、行业洞察和技术，帮助企业从一开始就步入正轨。

更多信息，敬请联系IQVIA艾昆纬  
数字化转型部门总监Timmy Wang  
Email: timmy.wang@iqvia.com

## 关于 IQVIA

IQVIA艾昆纬（纽交所代码：IQV）是全球领先的信息、创新技术和研发外包服务企业，致力于通过使用数据和科学，帮助医疗健康行业客户为患者提供更好的解决方案。IQVIA源于艾美仕（IMS Health）和昆泰（Quintiles）的合并，利用医疗信息、技术、分析和人类智慧的进步，提供一系列解决方案，推动医疗健康行业的发展。IQVIA帮助客户不断改善临床研发效率和提高商业绩效，坚信创新的力量，提高病患治愈的可能。IQVIA全球逾6万名员工，遍布100多个国家，齐心致力于充分彰显人类数据科学的力量。IQVIA CORE™是我们业务解决方案的基石，完美结合大数据、先进技术和海量行业信息分析，形成有实际指导意义的行业洞见。

IQVIA是保护患者个人隐私的全球领导者。IQVIA拥有多种多样的加强型隐私技术和保障手段，能够在保护个人隐私的同时对信息进行管理，从而推动医疗的发展。这些洞见和执行能力帮助生物科技、医疗设备、制药公司、医学研究者、政府机关、支付方以及其他医疗利益相关方，获得对疾病、人类行为和科技进步更深入的理解，共同朝着治愈各类疾病的方向迈进。

## IQVIA 中国公司

艾昆纬企业管理咨询（上海）有限公司  
上海市静安区北京西路 968 号  
嘉地中心 12 和 15 楼  
+86 21 3325 2288

艾昆纬企业管理咨询（上海）有限公司北京分公司  
北京市朝阳区建国门外大街光华东里 8 号  
中海广场中楼 7 楼  
+86 10 8567 4500

艾昆纬医药科技（上海）有限公司  
上海市徐汇区枫林路 388 号  
枫林国际大厦 A 号楼 3 楼和 5 楼  
+86 21 2422 8888

艾昆纬医药科技（上海）有限公司北京分公司  
北京市东城区王府井大街 138 号  
新东安广场第 3 座 9 层 901-919 室  
+86 10 5911 7888

艾昆纬医药发展（大连）有限公司  
辽宁省大连高新技术产业园区  
汇贤园 1 号楼 10 层 10-02/04  
+86 411 8498 8188

## IQVIA 全球总部

83 Wooster Heights Road  
Danbury, CT 06810  
United States

更多详情，请登录官网[www.IQVIA.com](http://www.IQVIA.com)查询

扫一扫  
权威报告免费下载



敬请关注  
IQVIA 艾昆纬咨询  
官方微信



敬请关注  
IQVIA 艾昆纬研发  
官方微信

