

Pharma

Версия 8.0



Эта документация предоставляется с ограничениями на использование и защищена законами об интеллектуальной собственности. За исключением случаев, прямо разрешенных в вашем лицензионном соглашении или разрешенных законом, вы не можете использовать, копировать, воспроизводить, переводить, транслировать, изменять, лицензировать, передавать, распространять, демонстрировать, выполнять, публиковать или отображать любую часть в любой форме или посредством любые значения. Обратный инжиниринг, дизассемблирование или декомпиляция этой документации, если это не требуется по закону для взаимодействия, запрещены.

Информация, содержащаяся в данном документе, может быть изменена без предварительного уведомления и не может гарантировать отсутствие ошибок. Если вы обнаружите какие-либо ошибки, сообщите нам о них в письменной форме.

Содержание

Установить приложение Pharma Creatio	4
Настроить правила и действия визита	5
Сформировать действия визита	6
Добавить презентацию в визит	8
Настроить список продвигаемых продуктов	9
Запланировать визиты	9
Запланировать визиты автоматически	10
Запланировать визиты вручную	13
Настроить персональный календарь	15
Проложить маршрут медицинского представителя	16
Действия медицинского представителя на визите	17
Показать презентацию	18
Указать количество пациентов	19
Указать продвигаемые продукты	19
Выполнить мониторинг SKU	19
Верификация чек-ина	20
Как происходит верификация чек-ина	21
Настроить верификацию чек-ина	21
Получить результаты верификации чек-ина	22
Настроить категоризацию врачей	22
Настроить расчет потенциала и лояльности врача	23
Присвоить врачу категорию	24

Установить приложение Pharma Creatio

ПРОДУКТЫ: SALES ENTERPRISE

Функциональность Pharma Creatio позволяет эффективно планировать визиты медицинского представителя к врачам и в аптеки, прокладывать маршруты визитов на карте, определять правила, по которым выполняются визиты, а также фиксировать выполнение действий медицинского представителя во время визита.


Важно. Для СУБД Oracle данная функциональность недоступна.

Для работы во время визита **используйте мобильное устройство** с установленным приложением Creatio. Выбрав нужный визит в своем расписании, вы перейдете на страницу визита, где отобразится список действий визита и переключатели для выполнения каждого из действий.

При выполнении действий визита система подскажет необходимые шаги. Например, при выполнении действия [*Показ презентации*] на экране автоматически будет открыта презентация новых продуктов и т. д.

Непосредственно во время визита можно создавать в системе заказы по результатам визита, формировать перечень продуктов и указывать их количество в заказе, а также фиксировать результаты мониторинга ассортимента товара (SKU) и проверки выкладки продуктов.

Чтобы получить доступ к функциональности, необходимо установить в Creatio соответствующее приложение Creatio Marketplace. Для этого:

1. Перейдите в дизайнер системы, например, по кнопке .
2. В блоке “Приложения” перейдите по ссылке “Установка и удаление приложений”.
3. На открывшейся странице нажмите кнопку [*Добавить приложение*] —> [*Выбрать из Marketplace*].
4. Установите приложение “Pharma Creatio”.

Если ваше приложение Creatio развернуто on-site, то чтобы скачать и установить приложение “Pharma Creatio”, у Creatio должен быть доступ к Интернету. Для этого:

1. Разрешите доступ к веб-сайту <https://marketplace.terrasoft.ua/>.
2. Установите приложение “Pharma Creatio” по ссылке: <https://marketplace.terrasoft.ua/app/pharma-creatio>.

Подробнее: [Установить приложение Marketplace](#).

Важно. Для работы необходима минимум одна лицензия приложения Marketplace “Pharma Creatio”. Для доступа к функциональности Pharma медицинские представители должны быть лицензированы отдельно.

В результате установки приложения в Creatio появится ряд новых элементов:

Например, в разделе [*Контакты*] добавятся типы контакта “Врач” и “Сотрудник аптеки”. На странице

контакта появятся поля [*Специальность*], [*Категория*], [*Потенциал*], [*Лояльность*] и деталь [*История категоризации*]. Также на странице контакта добавится новая вкладка [*Продукты*] с деталью, которая содержит перечень препаратов, продвигаемых через данного контакта.

В разделе [*Контрагенты*] появятся новые типы контрагента — “Аптека”, “Аптечная сеть” и “ЛПУ” (лечебно-профилактическое учреждение), а также вкладка [*Продукты*] с деталью, содержащей список продуктов, продвигаемых через данного контрагента.

На вкладке [*Основная информация*] страницы продукта появятся детали [*Контакты*] и [*Контрагенты*]. Детали содержат список контактов и контрагентов, через которых продвигается продукт. На детали [*Категоризация*] страницы продукта появится новое поле [*Нозология*]. В этом поле указывается заболевание, при котором врач назначает данный препарат.

В представлении [*Планирование визитов*] раздела [*Активности*] появятся вкладки [*Контакты*] и [*Контрагенты*]. На вкладке [*Контакты*] отображается список врачей, визиты к которым планируются. Вкладка [*Контрагенты*] отображает список аптек, аптечных сетей и лечебно-профилактических учреждений, визиты в которые планируются.


В группе “Фарма” раздела [*Справочники*] появятся справочники: [*Настройка потенциала врача*], [*Настройка лояльности врача*], [*Нозологии*], [*Специальности врачей*]. В справочнике [*Категория активности*] будут добавлены следующие категории: “Визит к врачу” и “Визит в аптеку”. В справочнике [*Правила полевых продаж*] добавятся два новых правила: “Правило визита к врачу” и “Правило визита в аптеку”.

Настроить правила и действия визита

ПРОДУКТЫ: **SALES ENTERPRISE**

Правила визитов определяют список заданий медицинского представителя для каждого типа визитов. Это позволяет планировать визиты медицинского представителя в несколько кликов, поскольку Creatio автоматически заполняет данные каждого визита в соответствии с настроенным правилом.

Вы можете настроить правила визита к врачу, правила визита в аптеку, а также перечень действий, которым должны следовать ваши сотрудники во время визита. Например, для начала визита необходимо выполнить действие [*Чек-ин*], которое переводит состояние визита в работу и фиксирует географические координаты месторасположения сотрудника. Далее провести презентацию новых продуктов, оформить заказ и при завершении визита выполнить действие [*Чек-аут*].

1. Откройте дизайнер системы, например, нажав кнопку  в правом верхнем углу приложения.
2. В группе “Настройка системы” кликните по ссылке “Справочники”.
3. Откройте наполнение справочника [*Правила полевых продаж*].
4. На странице справочника нажмите кнопку [*Добавить правило*].
5. Заполните необходимые поля:
 - a. Введите название правила, например, “Правило визита к врачу — I полугодие”.
 - b. В полях [*Начало*] и [*Завершение*] укажите временной промежуток, в течение которого данное правило будет действовать.
 - c. В поле [*Длительность визита*] укажите продолжительность визита с учетом времени на дорогу. Длительность, которую вы укажете, будет устанавливаться для визитов при планировании в

разделе [*Активности*].

- d. В поле [*Количество визитов*] внесите ориентировочное количество визитов, которое необходимо выполнить медицинскому представителю в день.
- e. В поле [*Категория визита*] выберите значение “Визит к врачу” либо “Визит в аптеку”, в зависимости от того, правило какого визита вы создаете.

6. Сохраните изменения.

7. Аналогичным образом добавляйте другие необходимые правила. Например, они могут отличаться по периоду действия или быть различными для медицинских представителей, работающих в разных районах города.

В результате данные правила будут учитываться при формировании расписания медицинских представителей. Если на время создания визита в системе предусмотрено несколько правил, то система отобразит сообщение с предложением выбрать, по какому из правил создавать активность.

Сформировать действия визита

Перечень действий, которые необходимо выполнить медицинскому представителю во время визита, настраивается на детали [*Действия на визите*] справочника [*Правила полевых продаж*].

Для добавления действия:










1. Откройте наполнение справочника [*Правила полевых продаж*].
2. Выделите правило, для которого необходимо сформировать действия, и нажмите кнопку  (Рис. 1).

Рис. 1 — Открыть правило для редактирования

Название ^	Дата начала	Дата завершения
Правило визита к врачу — I полугодие	01.01.2017	30.06.2017
Правило визита к врачу — II полугодие	01.07.2017	 31.12.2017 
<div>      </div>		

3. На странице правила разверните деталь [*Действия на визите*] и нажмите кнопку +.
4. В отобразившейся строке новой записи заполните необходимые поля:
 - a. Выберите из списка тип действия, которое необходимо выполнить: “Чек-ин”, “Показ презентации” или “Количество пациентов”.
 - b. В поле [*Порядок действий*] укажите порядковый номер действия.
 - c. Если действие является обязательным для выполнения, установите признак в поле [*Обязательно для выполнения*]. Пока все обязательные действия визита не будут выполнены, медицинский представитель не сможет завершить визит.
5. Нажмите кнопку  для сохранения записи.
6. Добавьте остальные действия визита по аналогии.

В результате при планировании визитов в разделе [*Активности*] у создаваемого визита будет

заполнена деталь [*Действия визита*]. Перечень действий на детали будет соответствовать перечню настроенных действий справочника.

В справочнике [*Типы действий*] в Creatio предварительно настроен список основных действий. Эти действия по умолчанию доступны для выбора при настройке действий визита к врачу или в аптеку на детали [*Действия на визите*] справочника [*Правила полевых продаж*] и приведены в таблицах ниже. Вы можете расширить перечень доступных для выбора типов действий. При выполнении действия на мобильном устройстве отобразится переключатель с возможностью выбора: выполнено данное действие или нет. Связь между новыми действиями визита и разделами системы, например, создание нового договора по действию визита, настраивается исключительно средствами разработки.

Преднастроенные действия визита к врачу

Чек-ин	При выполнении данного действия считываются GPS-координаты месторасположения медицинского представителя, а состояние визита автоматически изменяется на “В работе”.
Презентация	При выполнении данного действия на мобильном устройстве запустится презентация PowerPoint или PDF, которая прикреплена на детали [<i>Файлы и ссылки</i>] визита.
Количество пациентов	При выполнении данного действия медицинский представитель, основываясь на ответе врача, указывает количество пациентов, которых принимает врач и диагноз которых требует назначения продвигаемого препарата. На основании данного показателя выполняется категоризация врача.
Продвигаемые продукты	При выполнении данного действия медицинский представитель, основываясь на ответе врача, указывает, сколько единиц продвигаемого препарата выписывает врач. На основании данного показателя выполняется категоризация врача.
Чек-аут	При выполнении данного действия считываются GPS-координаты месторасположения медицинского представителя, а состояние визита автоматически изменяется на “Выполнен”.

Преднастроенные действия визита в аптеку

Чек-ин	При выполнении данного действия считываются GPS-координаты месторасположения медицинского представителя, а состояние визита автоматически изменяется на “В работе”.
Показ презентации	При выполнении данного действия на мобильном устройстве медицинского представителя запустится презентация PowerPoint или PDF, которая прикреплена на детали [<i>Файлы и ссылки</i>] визита.
Мониторинг SKU	Используйте действие для сохранения данных об изменении ассортимента товара и наличии выкладки в аптеке.
Чек-аут	При выполнении данного действия считываются GPS-координаты месторасположения медицинского представителя, а состояние визита автоматически изменяется на “Выполнен”.






Добавить презентацию в визит

Чтобы медицинские представители смогли оперативно показать презентацию продуктов, выполните дополнительную настройку действия [*Показ презентации*].

Предварительно зарегистрируйте в системе статью базы знаний и добавьте на деталь [*Файлы и ссылки*] файл презентации PowerPoint (с расширением *.pptx) или PDF-файл. Затем свяжите статью с действием. В результате при выполнении данного действия во время визита презентация автоматически откроется на мобильном устройстве.

На заметку. Вы можете добавлять в статью базы знаний не только презентацию PowerPoint или PDF, но и любой другой документ. При выполнении действия [*Показ презентации*] добавленный документ будет открыт при помощи стандартных приложений мобильного устройства.

Чтобы добавить презентацию в действие визита:

1. Откройте дизайнер системы, например, нажав кнопку  в правом верхнем углу приложения.
2. В группе “Настройка системы” кликните по ссылке “Справочники”.
3. Откройте наполнение справочника [*Правила полевых продаж*].
4. Выберите нужное правило, например, “Правило визита к врачу”, и разверните его страницу по кнопке .
5. На открывшейся странице правила разверните деталь [*Действия на визите*].
6. Выделите запись “Показ презентации” и нажмите кнопку .
7. На открывшейся странице разверните деталь [*Презентации*] и нажмите кнопку .
8. В отобразившейся строке новой записи кликните по кнопке  поля.
9. В открывшемся справочнике выберите статью базы знаний с прикрепленной презентацией, которую необходимо показать клиенту.
10. При необходимости добавьте другие статьи базы знаний.

В результате при выполнении шага [*Показ презентации*] у медицинского представителя на мобильном устройстве отобразится презентация, а на детали [*Файлы и ссылки*] визита станут доступны ссылки на другие добавленные статьи базы знаний.

Настроить список продвигаемых продуктов

При выполнении мониторинга ассортимента товаров медицинский представитель должен видеть только перечень продуктов, продвигаемых через данного врача или аптеку. Для этого необходимо, чтобы у всех контактов и контрагентов, к которым планируются визиты, был настроен перечень продвигаемых продуктов. Сделать это можно двумя способами.

Для настройки перечня продуктов, продвигаемых через **контрагентов**:

- На деталь [*Контрагенты*] страницы продукта добавьте перечень всех контрагентов, через которых продвигается данный продукт. Информация о данном продукте будет автоматически добавлена на деталь [*Продукты*] контрагентов.
- На деталь [*Продукты*] страницы контрагента добавьте перечень продуктов, которые продвигаются через данного контрагента. Данные о контрагентах будут автоматически добавлены на деталь [*Контрагенты*] продуктов.

Для настройки перечня продуктов, продвигаемых через **контактов**:

- На деталь [*Контакты*] страницы продукта добавьте список всех контактов, через которых продвигается данный продукт. Информация о данном продукте будет автоматически добавлена на деталь [*Продвигаемые продукты*] контактов.
- На деталь [*Продвигаемые продукты*] страницы контакта добавьте перечень продуктов, которые продвигаются через данного контакта. Информация о данном контакте будет автоматически добавлена на деталь [*Контакты*] продукта.

В результате будет автоматически установлена взаимосвязь между продвигаемыми продуктами и контрагентами/контактами. Во время визита в аптеку при выполнении действия [*Мониторинг SKU*] медицинский представитель будет видеть только те продукты, которые продвигаются через данного контрагента. Во время визита к врачу при выполнении действия [*Продвигаемые продукты*] медицинский представитель будет видеть только те продукты, которые продвигаются через данный контакт.



На заметку. Если контрагент имеет одну или более дочерних компаний, то при добавлении продуктов на вкладку [*Продукты*] головной компании, добавленные продукты появятся на соответствующей вкладке дочерних компаний. Но при добавлении новых продуктов на страницы дочерних компаний для головной компании они добавлены не будут. При удалении продуктов с вкладки [*Продукты*] головной компании с соответствующей вкладки дочерних компаний такие продукты удалены не будут.

Запланировать визиты

ПРОДУКТЫ: **SALES ENTERPRISE**

Планируйте визиты ваших медицинских представителей к врачам и в аптеки, прокладывая на карте маршруты визитов, используя представление [*Планирование визитов*] раздела [*Активности*].

Представление [*Планирование визитов*] включает следующие функциональные области:

1. **Список контактов.** Область отображает список врачей, к которым планируются визиты. Чтобы отобразить список контактов, ответственным по которым является определенный контакт, являющийся пользователем системы, укажите его ФИО в поле [*Сотрудник*] расписания. Записи в списке контактов можно отфильтровать с помощью команды [*Установить фильтр*] меню кнопки .
2. **Список контрагентов.** Область отображает список аптек и лечебно-профилактических учреждений, в которые планируются визиты. Чтобы отобразить список контрагентов, ответственным по которым является определенный контакт, являющийся пользователем системы, укажите его ФИО в поле [*Сотрудник*] расписания. Вы можете отфильтровать записи в списке контрагентов при помощи команды [*Установить фильтр*] меню кнопки .
3. **Расписание медицинского представителя.** Расписание в представлении [*Планирование визитов*] аналогично стандартному расписанию пользователя. Дополнительно заголовки дней недели в расписании планирования содержат кнопки, по нажатию на которые на карте прокладывается дневной маршрут медицинского представителя.
4. **Карта маршрута.** Карта, на которой отображаются дневные маршруты медицинского представителя.

Запланировать визиты автоматически

Для автоматического планирования визитов медицинских представителей в аптеки и к врачам в Pharma Creatio предусмотрен раздел [*Цикловые задания*]. Цикловое задание — это активность, включающая несколько визитов в торговые точки в течение заданного периода времени. Такие активности создаются в разделе [*Цикловые задания*]. В рамках одного циклового задания можно запланировать ряд визитов на определенный период.

На заметку. Раздел [*Цикловые задания*] станет доступен после установки приложения Marketplace “Pharma Creatio”.

1. Добавить цикловое задание

1. Перейдите в раздел [*Цикловые задания*].
2. Создайте новую запись по кнопке [*Добавить задание*].
3. На открывшейся странице заполните обязательные поля. Укажите название циклового задания, период его выполнения, а также ответственного. Ответственным может быть контакт, для которого в системе создан пользователь.
4. На вкладке [*Основная информация*]:
 - a. Добавьте категорию визита. В колонке [*Название*] укажите категорию визита, который будет выполняться в рамках данного задания, например, визит в торговую точку.
 - b. В колонке [*Количество*] укажите общее количество визитов, которое вы хотите запланировать на

выбранный период. При этом значения в колонках [*Интервал между визитами, дней*] и [*Частота визитов, в месяц*] будут рассчитаны автоматически.

На заметку. Если изменить значение в одной из колонок [*Количество*], [*Интервал между визитами, дней*] или [*Частота визитов, в месяц*], то значения в двух других колонках будут автоматически пересчитаны, основываясь на общем периоде выполнения задания.

- В колонке [*Правило на визите*] выберите правило, в соответствии с которым будет выполняться визит. Колонка заполняется из справочника [*Правила полевых продаж*].
 - На деталях [*Врачи*] и [*Аптеки*] укажите врачей и/или аптеки, визиты в которые будет выполнять медицинский представитель.
5. На вкладке [*Продукты*] укажите список продуктов, которые медицинский представитель будет продвигать через врачей и аптеки.

На заметку. При автоматическом планировании визитов продвигаться будут продукты, указанные на детали [*Продвигаемые продукты*] циклового задания, а не те, которые указаны на вкладке [*Продукты*] страницы контакта (врача) или контрагента (аптеки).

6. Сохраните созданное цикловое задание (Рис. 1).

Рис. 1 — Пример заполнения страницы циклового задания

Продвижение Аспирин

Что я могу для вас сделать? >

СОХРАНИТЬ

ОТМЕНА

ДЕЙСТВИЯ ▾

ВИД ▾

Название*

Период с*

Период по*

Количество запланированных визитов

Доступное количество визитов

Ответственный*

Продвижение Аспирин

01.05.2017

31.05.2017

51

178

Аверченко Алексей

ОСНОВНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

ПРОДУКТЫ

ЛЕНТА

Категории визитов + :

Название	Количество	Интервал ...	Частота визитов, в месяц	Правило на визите
Визиты в аптеки	5	6	5,0	Правило визита к врачу
Визиты к врачам	15	2	15,0	Правило визита в аптеку

Врачи + :

ФИО	Категория	Контрагент
Здоровый Александр		Наша Аптека

Аптеки + :

Название	Адрес	Категория
Наша Аптека	Кастанаевская 58	

На заметку. Оптимальный период планирования цикловых заданий — квартал, т. к. анализ результатов продвижения товара можно проводить по истечении, как минимум, трех месяцев.

2. Создать визиты по цикловому заданию

После добавления циклового задания перейдите к планированию визитов. Для этого:

1. Откройте созданное на предыдущем шаге цикловое задание и узнайте количество дополнительных визитов по действию [*Рассчитать доступные визиты*] на странице циклового задания. Полученное значение отобразится в поле [*Доступное количество визитов*] в профиле циклового задания (Рис. 2)

Рис. 2 — Доступное количество визитов

Название*
Продвижение Аспирин

Период с*
01.05.2017

Период по*
31.05.2017

Количество запланированных визитов
51

Доступное количество визитов
178

Ответственный*
Аверченко Алексей

2. После выполненного расчета в меню действий на странице циклового задания станет доступным действие [*Запланировать визиты*] (Рис. 3).

Рис. 3 — Действие [*Запланировать визиты*]

Продвижение Аспирин

ЗАКРЫТЬ ДЕЙСТВИЯ ▾

Название*
Продвижение

Период с*
01.05.2017

Отписаться от обновлений ленты

Рассчитать доступные визиты

Запланировать визиты

3. По действию [*Запланировать визиты*] запустите процесс автоматического планирования визитов в соответствии с настроенными параметрами, а также с учетом календарей врачей и медицинских представителей. По окончании планирования вы получите уведомление о том, что визиты запланированы, а также об их количестве, которое отобразится в поле [*Количество запланированных визитов*] профиля циклового задания. Все созданные визиты отобразятся на детали [*Активности*] вкладки [*История*] страницы связанного контакта (врача) или контрагента (аптеки).

Как работает автоматическое планирование визитов

В ходе планирования визитов система выполняет следующие действия:

1. Определяет начальную точку, от которой происходит построение маршрутов. Такой точкой является местоположение медицинского представителя, ответственного за выполнение визита. Местоположение определяется по адресу, указанному на детали [*Адреса*] страницы контакта. Если на странице контакта адрес не указан, то используется адрес со страницы связанного с контактом контрагента.
2. Находит ближайшую к местоположению ответственного точку для выполнения визита. Выбирается оптимальный автомобильный маршрут в радиусе 200 км.
3. Выполняет проверку, работают ли в планируемое время ответственный и врач (или аптека).

На заметку. При проверке рабочего времени участников визита система анализирует календари, настроенные для ответственного и врача.

4. Если рабочее время ответственного и врача/аптеки совпадает и попадает в планируемое время визита, то в системе создается первый визит.

Если же кто-то из участников визита в нужное время не работает, то система ищет следующую точку, ближайшую к местоположению ответственного. Далее планирование и создание визитов осуществляется по той же схеме.

Запланировать визиты вручную

На заметку. Прежде чем приступить к добавлению визитов, убедитесь, что правило, в соответствии с которым должен выполняться визит, определено для необходимого периода и категории визита. Настройка правил визитов выполняется в справочнике [*Правила полевых продаж*].

Чтобы запланировать визит:

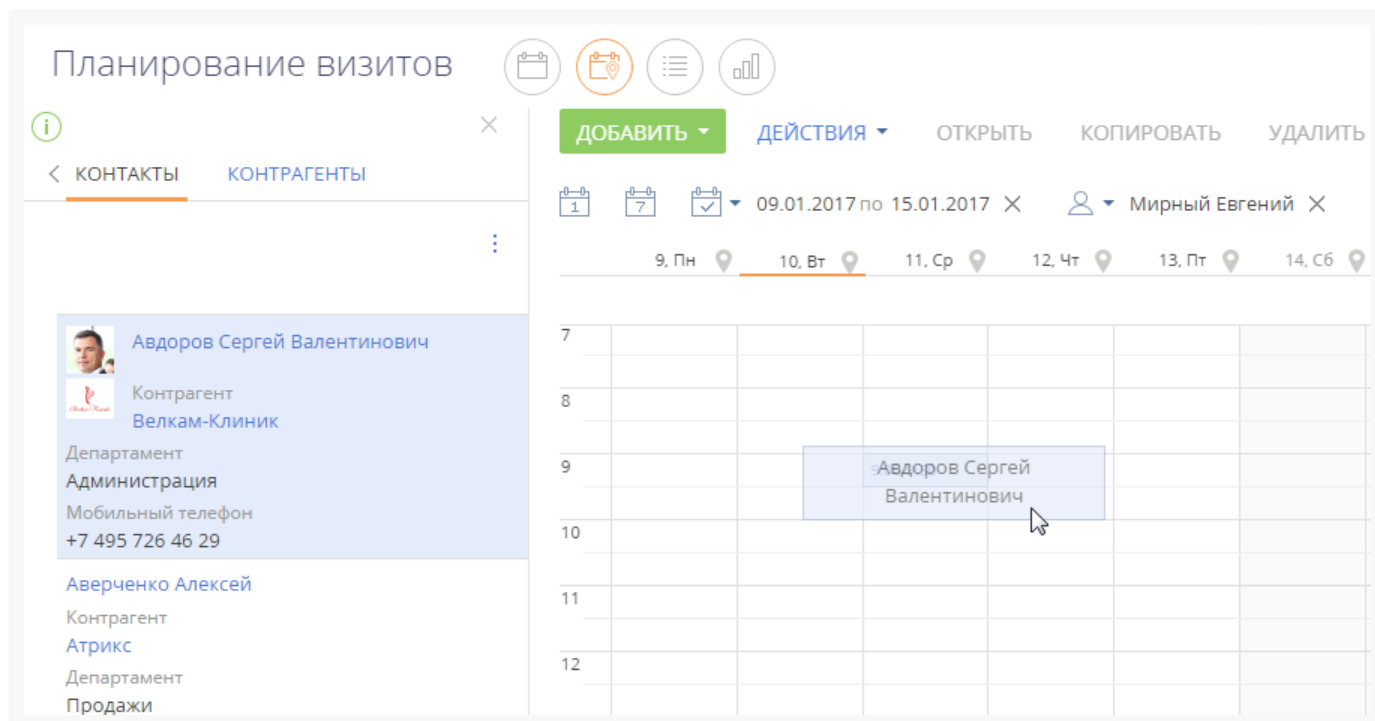
1. В разделе [*Активности*] перейдите в представление [*Планирование визитов*] (Рис. 4).

Рис. 4 — Переход в представление [*Планирование визитов*]



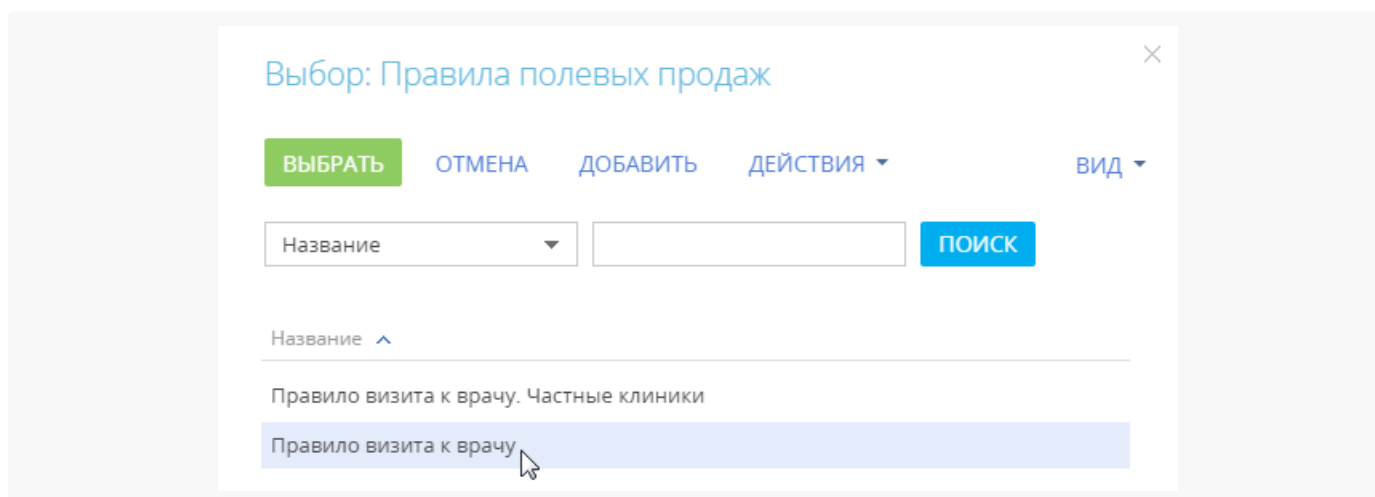
2. На открывшейся странице в области фильтров расписания выберите период планирования, а также сотрудника, визиты которого вы хотите запланировать.
3. В списке контактов выберите контакт, визит к которому необходимо запланировать, и, удерживая левую клавишу мыши, перетащите его в область расписания на выбранный период времени (Рис. 5).

Рис. 5 — Добавление визита к врачу в расписание



Если для периода, в который входит добавляемый визит, настроено больше одного правила визита (к врачу, в аптеку), то дополнительно отобразится окно выбора правила, в соответствии с которым будет осуществляться визит (Рис. 6).

Рис. 6 — Выбор правила полевых продаж



На заметку. Правила визитов настраиваются в справочнике [*Правила полевых продаж*].

В результате в расписание будет добавлена новая активность с типом “Визит”. В визите будет указан выбранный контакт. Также в визит будет добавлен список действий, который настроен в справочнике [*Правила полевых продаж*]. Длительность визита будет соответствовать длительности, определенной в этом справочнике. При необходимости вы можете изменить длительность в расписании.

- Аналогичным образом запланируйте визит в аптеку, перетащив нужного контрагента из списка

контрагентов в область расписания на выбранный период времени.

На заметку. При изменении расписания визитов медицинского представителя удобно использовать карту, чтобы быстро просмотреть изменения в маршруте. Отмененные визиты не учитываются при построении маршрута.

Созданный вручную визит будет автоматически связан с цикловым заданием при совпадении следующих параметров:

- период планирования;
- продвигаемый продукт;
- врач и/или аптека.

При совпадении перечисленных параметров в поле [*Цикловое задание*] детали [*Связи*] вкладки [*Основная информация*] страницы планируемого вручную визита отобразится название связанного циклового задания.

Настроить персональный календарь

При планировании визитов учитываются выходные дни и интервалы рабочего времени, настроенные в календаре, по которому осуществляется планирование. Поэтому для корректного планирования дат и времени визитов необходимо настроить календари. По умолчанию в системе настроен один типовой календарь с такими характеристиками:

- часовой пояс GMT 0, без перехода на зимнее и летнее время;
- пятидневная рабочая неделя (с понедельника по пятницу);
- восьмичасовой рабочий день (с 9:00 до 18:00), без обеденного перерыва;
- сокращенные и праздничные дни отсутствуют.


Этот календарь указан в качестве базового в системной настройке “Базовый календарь” (код “BaseCalendar”). Вы можете изменить типовой календарь в соответствии с графиком работы вашей компании, или создать новый и внести его в системную настройку в качестве базового. Также вы можете создать дополнительные персональные календари, учитывающие график работы медицинских представителей и врачей, к которым планируются визиты. Для корректной работы календарей системная настройка “Базовый календарь” (код “BaseCalendar”) должна быть заполнена. К календарю, указанному в данной системной настройке, система обращается в том случае, если для контакта не настроен персональный календарь.

Пример. Рассмотрим настройку персонального календаря контакта, у которого шестидневная рабочая неделя, а в субботу — сокращенный день. Обеденный перерыв фиксированный, его длительность 1 час.

Чтобы создать новый календарь:

1. В меню [*Действия*] на странице контакта выберите команду “Календарь”.

2. Подтвердите необходимость создания персонального календаря, нажав кнопку [Да].
Откроется страница настройки персонального календаря контакта. Поля [Название] и [Часовой пояс] будут заполнены автоматически. Поле [Название] является нередактируемым, а часовой пояс календаря при необходимости можно изменить.
3. В поле [Пользователь] укажите представителя компании, который будет выполнять визиты к контакту, если хотите, чтобы при планировании визитов учитывалось и его рабочее время.
4. Перейдите к редактированию параметров рабочей недели. По умолчанию параметры недели соответствуют параметрам типового календаря. Укажите тип дня “Рабочий” для всех дней с понедельника по пятницу, “Сокращенный” для субботы и “Выходной” для воскресенья.
5. Настройте рабочее время. Укажите обеденный перерыв, задав рабочее время в виде двух интервалов, до и после перерыва: 9:00 – 13:00 и 14:00 – 18:00.
6. На вкладке [Праздничные и сокращенные дни] добавьте даты дополнительных выходных дней или рабочих дней с особым графиком работы.

На заметку. Персональный календарь контакта также можно добавить в разделе [Справочники] дизайнера системы, выбрав справочник [Календари]. Последовательность настройки не отличается. Перейти в дизайнер системы можно по кнопке  в правом верхнем углу приложения.

Проложить маршрут медицинского представителя

Использование карты при планировании визитов позволит построить маршрут, предусматривающий минимальные затраты времени на перемещение по городу.

Торговая точка отображается на карте маршрута в соответствии с GPS-координатами адреса, указанного на странице контрагента. По умолчанию для построения маршрута в аптеку (к контрагенту) используется адрес, который был добавлен последним на странице контрагента.

В случае визита к врачу (контакту) для прокладывания маршрута используется последний добавленный адрес его контрагента. Адрес указывается на детали [Адреса] вкладки [Основная информация] страницы контакта.

На заметку. Просмотреть адрес торговой точки на карте, а также заголовок выбранного визита можно по клику на метке визита.

После того как в расписание были добавлены визиты, проложите маршрут на карте.


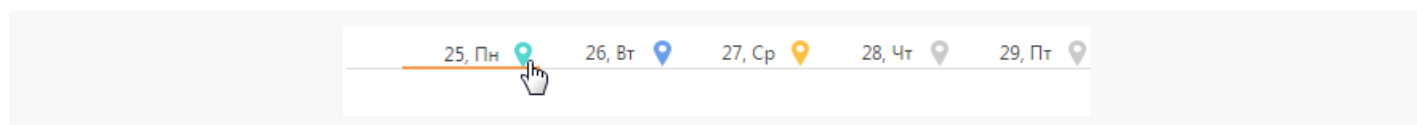

Для отображения на карте **маршрутов за один день** нажмите кнопку построения маршрута , которая находится в заголовке дня недели в расписании (Рис. 8).

Рис. 8 — Построение маршрута медицинского представителя



В результате на карте отобразится маршрут с учетом всех визитов, добавленных в расписание на выбранный день. Очередность визитов на карте будет соответствовать их очередности в расписании. Кнопка  в заголовке дня недели изменит свой цвет. Цвет кнопки будет соответствовать цвету маршрута на карте. Цвет маршрута для разных дней различается.

Чтобы отобразить на карте **маршруты нескольких дней**, выделите кнопки  необходимых дней.

На заметку. Точка, с которой начинается маршрут на карте, соответствует вашему текущему месторасположению, если в вашем браузере разрешено использование геолокации. Если функция геолокации не активирована, то первая точка маршрута определяется в соответствии со значением, указанным в системной настройке “Город для сотрудника по умолчанию” (код “EmployeeCityDef”).

Действия медицинского представителя на визите

ПРОДУКТЫ: **SALES ENTERPRISE**

Функциональность Pharma Creatio позволяет фиксировать в системе действия медицинских представителей непосредственно во время визита. Для этого необходимо использовать мобильную версию Creatio. В качестве мобильного устройства оптимально использовать планшет. Для удобства работы рекомендуем использовать его в горизонтальном положении.

Важно. Функциональность Pharma Creatio в мобильном приложении доступна только для пользователей, входящих в организационную роль “Торговые представители”.

Результат выполнения действий медицинского представителя фиксируется в основном приложении Creatio на детали [*Действия визита*] страницы визита.

На заметку. Список действий визита настраивается в справочнике [*Правила полевых продаж*].

Все действия медицинского представителя на визите могут выполняться как в online- так и в offline-режимах. При работе в [offline-режиме](#) наличие постоянного подключения к интернету не требуется. Необходимо периодически выполнять синхронизацию с основным приложением, чтобы изменения, внесенные на мобильном устройстве, были сохранены на сервере Creatio. Выбор нужного режима работы осуществляется в системной настройке “Режим работы мобильного приложения” (код “MobileApplicationMode”).

Чтобы выполнить синхронизацию с основным приложением:

1. Убедитесь, что ваше мобильное устройство подключено к интернету.
2. Перейдите в раздел [*Настройки*] мобильного приложения.

3. На открывшейся странице нажмите кнопку [*Синхронизация*].

В результате в мобильном приложении отобразятся данные из основного приложения, а в основном приложении появятся данные, которые были созданы в мобильном приложении пользователя.

На заметку. Если вы работаете в online-режиме, то ручную синхронизацию выполнять не нужно — она выполняется автоматически.

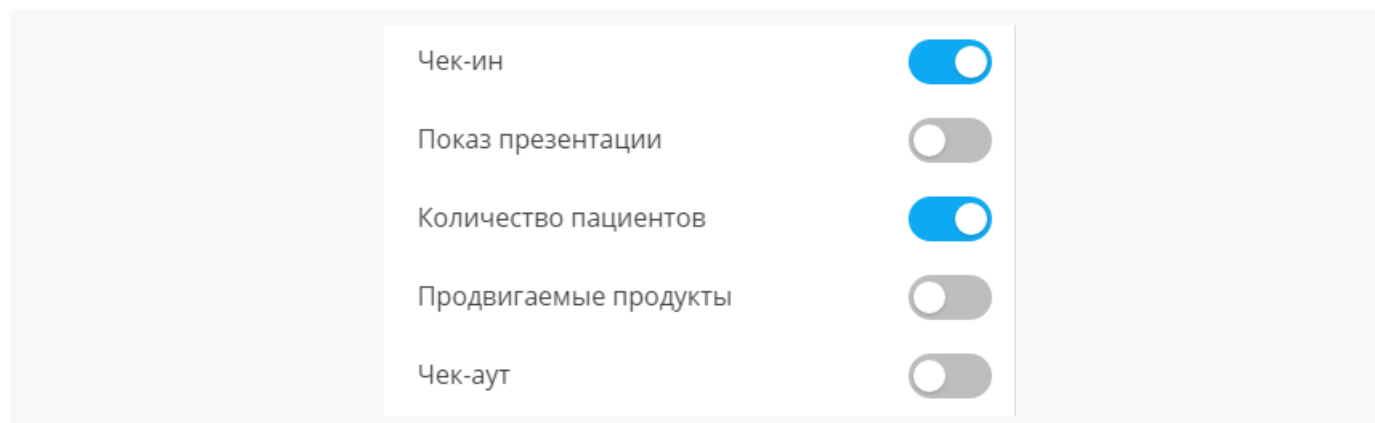
Чтобы выполнить действие во время визита:

1. Откройте страницу визита.
2. На детали [*Действия визита*] установите переключатель напротив необходимого действия в позицию “Выполнено”.

Переключатель в позиции “Выполнено” подсвечивается голубым цветом [Рис. 1](#)).

В результате действие на визите будет считаться выполненным. Вы можете завершить визит, только если были выполнены все обязательные действия. Чтобы выполнить обязательное действие, необходимо чтобы было выполнено предыдущее обязательное действие. В результате выполнения последнего обязательного действия состояние визита автоматически переводится в завершенное. Выполнение необязательного действия может быть пропущено.

Рис. 1 — Пример выполнения действий визита в мобильном приложении



Вы можете завершить визит, только выполнив все обязательные действия. Для выполнения очередного обязательного действия необходимо, чтобы было выполнено предыдущее обязательное действие. В результате выполнения последнего обязательного действия состояние визита автоматически переводится в завершенное. Выполнение необязательного действия может быть пропущено.

Показать презентацию

Если правилом визита предусмотрено проведение презентации, то выполните действие визита “Показ презентации”. Для этого установите переключатель напротив действия в позицию “Выполнено”.

В результате на мобильном устройстве откроется файл, который вы можете использовать при показе.

Указать количество пациентов

Данные о том, сколько пациентов принимает врач, и какие диагнозы требуют назначения продвигаемого препарата, используются для выполнения категоризации врача. Поэтому действие “Количество пациентов” является необходимым для выполнения. Чтобы указать количество пациентов и их диагнозы, установите переключатель напротив действия в позицию “Выполнено”.

В результате отобразится окно с перечнем заболеваний (нозологий), с которыми пациенты обращаются к данному врачу, и полем [*Потенциал*] напротив каждой из нозологий. Узнав у врача количество пациентов с интересующей вас нозологией, укажите его в поле [*Потенциал*] ([Рис. 2](#)).

Рис. 2 — Выполнение действия “Количество пациентов”

Нозология	Потенциал
Сахарный диабет	51

Указать продвигаемые продукты

Данные о том, сколько единиц продвигаемого препарата выписывает врач, используются для расчета лояльности врача и выполнения его категоризации. Поэтому действие “Продвигаемые продукты” является необходимым для выполнения. Чтобы указать количество выписок, установите переключатель напротив действия в позицию “Выполнено”.

В результате отобразится список продуктов, продвигаемых через данного врача. Напротив нужного продукта укажите количество в поле [*Выписки*] ([Рис. 3](#)).

Рис. 3 — Выполнение действия “Продвигаемые продукты”

Продукт	Выписки
Инсулар	20

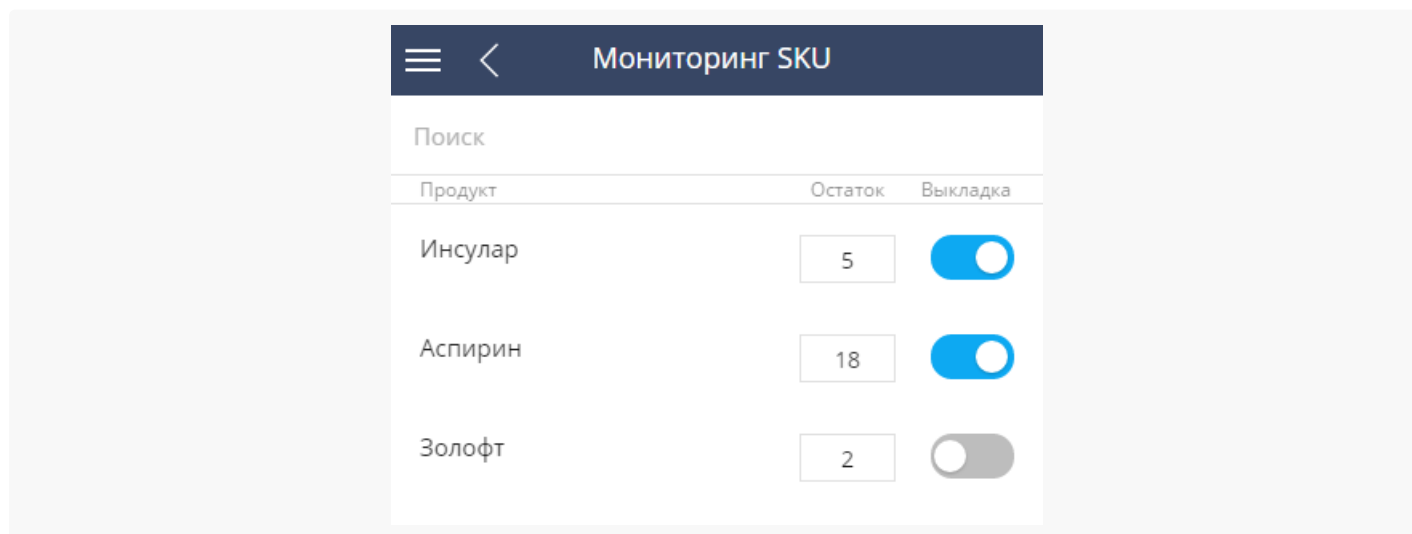
Выполнить мониторинг SKU

Если правилом визита предусмотрено проведение мониторинга изменения ассортимента товара (SKU), то выполните действие визита “Мониторинг SKU”. Для этого установите переключатель напротив действия в позицию “Выполнено”.

В результате откроется страница, на которой вы сможете зафиксировать остаток по каждому

продвигаемому через аптеку продукту, а также проверить выкладку товара (Рис. 4).

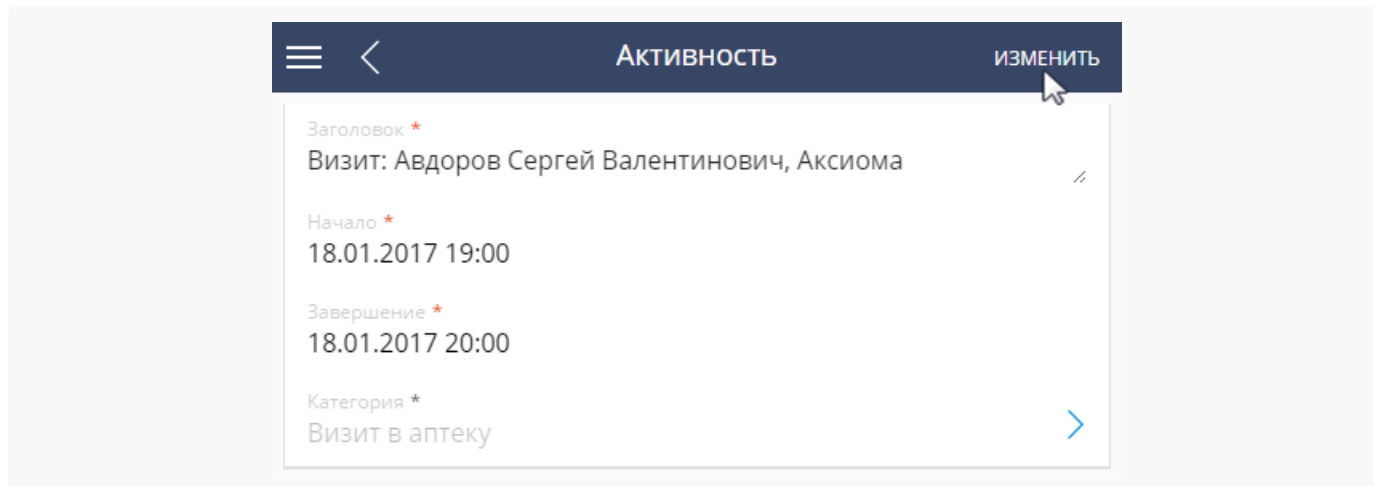
Рис. 4 — Страница действия “Мониторинг SKU”




С помощью мобильного устройства вы можете сделать **фото выкладки товара** и прикрепить его к визиту. Для этого:

1. На странице активности нажмите кнопку [*Изменить*] (Рис. 5).

Рис. 5 — Переход к редактированию визита



2. На детали [*Файлы и ссылки*] нажмите кнопку .
3. На открывшейся странице вы можете выбрать сделанную ранее фотографию из галереи вашего мобильного устройства и прикрепить ее к активности. Также можно использовать действие [*Сделать фото*], в результате выполнения которого откроется режим фотосъемки. Сохраненное изображение будет автоматически прикреплено на деталь [*Файлы и ссылки*].

Верификация чек-ина

ПРОДУКТЫ: **SALES ENTERPRISE**

Вы можете контролировать работу медицинского представителя, настроив параметры выполнения и верификации чек-ина на визите. Для отображения результатов чек-ина настройте деталь, динамическую группу или график.

В системе фиксируются подробные сведения о чек-ине, например, источник полученных координат, а также время получения координат от GPS-спутника. Для координат, полученных в режиме реального времени, указывается текущее время, а для кэшированных координат — время кэширования.

Как происходит верификация чек-ина

При выполнении чек-ина система фиксирует текущие или кэшированные координаты последнего местоположения медицинского представителя и сравнивает их с координатами адреса контрагента, если выполняется визит в аптеку, или контакта, если выполняется визит к врачу. Допустимое расхождение между этими координатами указывается в метрах в системной настройке “Радиус верификации чек-ина” (код “CheckInRadius”).

Для верификации используется последний добавленный на страницу контрагента или контакта адрес с признаком [*Основной*]. Чек-ин не верифицируется, если в ходе проверки не удалось получить координаты для верификации, а также, если значение системной настройки “Радиус верификации чек-ина” (код “CheckInRadius”) не указано.

- Если GPS-координаты медицинского представителя и контрагента или контакта, к которому выполняется визит, **попадают в радиус верификации чек-ина**, то чек-ин будет верифицирован, а визит переведен в состояние “В работе”. При этом на детали [*Результат выполнения чек-ина и чек-аута*] будет зафиксирован статус “Координаты чек-ина в установленном радиусе”.
- Если расстояние между GPS-координатами медицинского представителя и фактического чек-ина **превышает радиус верификации чек-ина**, то на мобильном устройстве медицинского представителя отобразится уведомление: “Координаты чек-ина выходят за границы радиуса. Сохранить результаты?”. При сохранении такого результата чек-ину будет установлен статус “Координаты чек-ина выходят за границы радиуса”.
- Если системе не удастся получить GPS-координаты (например, если адрес контрагента, к которому выполняется визит, не указан в системе, либо если в момент верификации у медицинского представителя нет доступа к интернету), то для медицинского представителя отобразится уведомление: “Не удалось верифицировать чек-ин. Сохранить результаты?”. При сохранении такого результата чек-ину будет установлен статус “Не удалось верифицировать координаты чек-ина”.

Настроить верификацию чек-ина

Чтобы настроить верификацию чек-ина, используйте следующие [системные настройки](#):

- “Использовать последнее известное местоположение пользователя” (код “UseMobileLastKnownLocation”). Данная системная настройка позволит мобильному приложению обратиться к последним кэшированным данным о местоположении медицинского представителя и сохранить их в чек-ин в том случае, если текущие координаты неизвестны. Например, подобная ситуация может возникнуть при выполнении чек-ина в помещении, где GPS-сигнал часто отсутствует.

На заметку. Функциональность работы с кэшированными координатами доступна на устройствах под управлением ОС Android.

- “Радиус верификации чек-ина” (код “CheckInRadius”). Данная системная настройка позволит проконтролировать выполнение чек-ина медицинским представителем. С ее помощью вы можете в метрах указать значение допустимого расхождения между координатами медицинского представителя и фактическими координатами чек-ина.

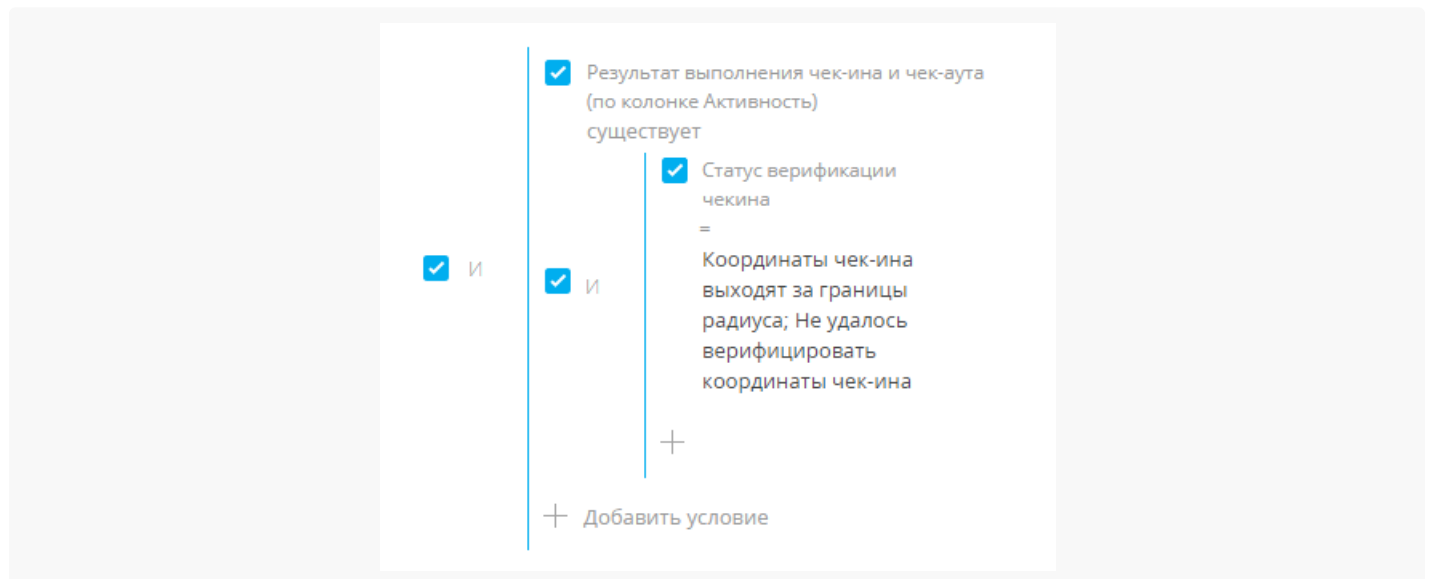
Важно. Если значение радиуса не указано, то верификация чек-ина выполняться не будет.

Для отображения результатов чек-ина вы можете [создать деталь](#) [Результат выполнения чек-ина и чек-аута] на основании объекта “Результат выполнения чек-ина и чек-аута” и отобразить колонки в реестре детали на странице в основном приложении Creatio.

Получить результаты верификации чек-ина

Чтобы отслеживать результаты чек-инов, вы можете настроить динамическую [группу](#) в разделе [[Активности](#)] либо [график](#) в представлении аналитика этого раздела. Ниже приведен пример настройки условий фильтрации для отображения всех визитов, чек-ин по которым не был верифицирован ([Рис. 1](#)).

Рис. 1 — Настройка условий фильтрации визитов с неверифицированным чек-ином



Настроить категоризацию врачей

ПРОДУКТЫ: [SALES ENTERPRISE](#)

Для правильного выбора стратегии дальнейшей работы с врачами необходима актуальная информация о потенциальной значимости клиента с позиции возможных объемов продвижения продуктов вашей компании и фактического участия врача в их продвижении. Эти данные можно увидеть на странице контакта в полях [*Потенциал*] и [*Лояльность*], а также в поле [*Категория*] профиля контакта.

В поле [*Потенциал*] указано оценочное значение потенциала контакта, определяющее его коммерческую привлекательность с точки зрения продвижения продуктов вашей компании. Потенциал врача определяется на основании сравнения данных о количестве пациентов с определенными

заболеваниями (нозологиями), полученных медицинским представителем во время визита, со значениями справочника [*Настройка потенциала врача*].


В поле [*Лояльность*] содержится показатель лояльности врача к продуктам вашей компании и его фактического участия в продвижении этих продуктов. Например, “1” — высокая, “2” — средняя, “3” — низкая. Этот показатель рассчитывается путем сравнения данных о количестве продуктов вашей компании, выписанных данным врачом пациентам, с данными справочника [*Настройка лояльности врача*].

Значения полей [*Потенциал*] и [*Лояльность*] рассчитываются системой при выполнении категоризации врачей и недоступны для редактирования.

На основании данных о потенциале и лояльности врача региональный менеджер присваивает ему категорию. История изменения категорий сохраняется на детали [*История категоризации*] страницы контакта.

Настроить расчет потенциала и лояльности врача

Показатель **потенциала** врача зависит от количества пациентов с различными заболеваниями, которые обращаются к врачу в период между визитами медицинского представителя. Чтобы настроить расчет потенциала врача:


1. Откройте дизайнер системы, например, по нажатию кнопки .
2. В разделе [*Справочники*] откройте справочник [*Настройка потенциала врача*].
3. Добавьте новые записи в справочник и укажите значения показателей потенциала врача в удобном для вас формате. Например, “А” — наивысший, “В” — средний, “С” — низкий.
4. Выберите, для какой специальности врачей будут применяться эти правила.

На заметку. Показатели потенциала необходимо настроить для каждой специальности врачей, с которыми работают ваши медицинские представители.

5. Назначьте диапазон количества пациентов, посещающих врача в период между визитами медицинского представителя.

На заметку. Чтобы медицинский представитель на визите мог зафиксировать данные о потенциале врача, необходимо настроить связь между специальностями врачей и заболеваниями (нозологиями), с которыми к ним обращаются пациенты. Эта настройка осуществляется в справочнике [*Нозологии*].

Показатель **лояльности** врача зависит от количества продвигаемых препаратов, которые он выписывает пациентам в период между визитами медицинского представителя. Чтобы настроить расчет показателя лояльности врача:

1. Откройте дизайнер системы, например, по нажатию кнопки .
2. В разделе [*Справочники*] откройте справочник [*Настройка лояльности врача*].
3. Добавьте новые записи в справочник и укажите значения показателей лояльности врача в удобном для вас формате. Например, “1” — высокая, “2” — средняя, “3” — низкая.

4. Выберите, для какой специальности врачей будут применяться эти правила.

На заметку. Показатели лояльности необходимо настроить для каждой специальности врачей, с которыми работают ваши медицинские представители.

5. Назначьте диапазон количества выписок продвигаемых препаратов, совершаемых врачом в период между визитами медицинского представителя.

На заметку. Чтобы медицинский представитель на визите мог зафиксировать данные о лояльности врача, необходимо указать в Creatio список препаратов, которые через него продвигаются. Это можно сделать, добавив контакту с типом “Врач” продукты из каталога на деталь [*Продвигаемые продукты*] вкладки [*Продукты*], или добавив контакт врача на деталь [*Контакты*] страницы продукта.

Присвоить врачу категорию

Категория присваивается врачу региональным менеджером по результатам анализа данных о потенциале и лояльности этого врача. Расчет показателей потенциала и лояльности выполняется на основании данных, которые были получены медицинским представителем на последнем визите. Чтобы рассчитать показатель потенциала врача, система суммирует количество пациентов с различными заболеваниями (нозологиями) и сравнивает полученное число с данными справочника [*Настройка потенциала врача*].

Чтобы выполнить категоризацию врача:

1. В реестре записей раздела [*Контакты*] выберите одну или несколько записей, для которых хотите произвести расчет.

На заметку. Вы также можете запустить категоризацию на странице контакта с типом “Врач”.

2. Нажмите кнопку [*Действия*] и выберите команду [*Выполнить категоризацию*].

В результате будут рассчитаны показатели потенциала и лояльности врача. Категоризация выполняется в фоновом режиме, по ее завершении вы получите сообщение в центре уведомлений.

3. На основании результатов расчета показателей потенциала и лояльности врача в профиле контакта укажите его категорию. История изменений сохранится на детали [*История категоризации*] страницы контакта.

На заметку. Настроить список категорий вы можете в справочнике [*Категория контакта*].