

Consilium Health 培訓

2021年三月



PwC Consilium Health平台

我們將覆蓋什麼內容？



介紹 Consilium Health



Consilium對於醫藥客服代表的功能概覽和演示



Q & A

在培訓開始之前...



所有的演示將被錄制和記錄



請使用‘舉手’功能來發言



請使用聊天功能提出問題



如不提問請靜音麥克風

歡迎

Yunke Song

Elva Chen

Tyler Jorgenson

Scot Talcott

背景介紹

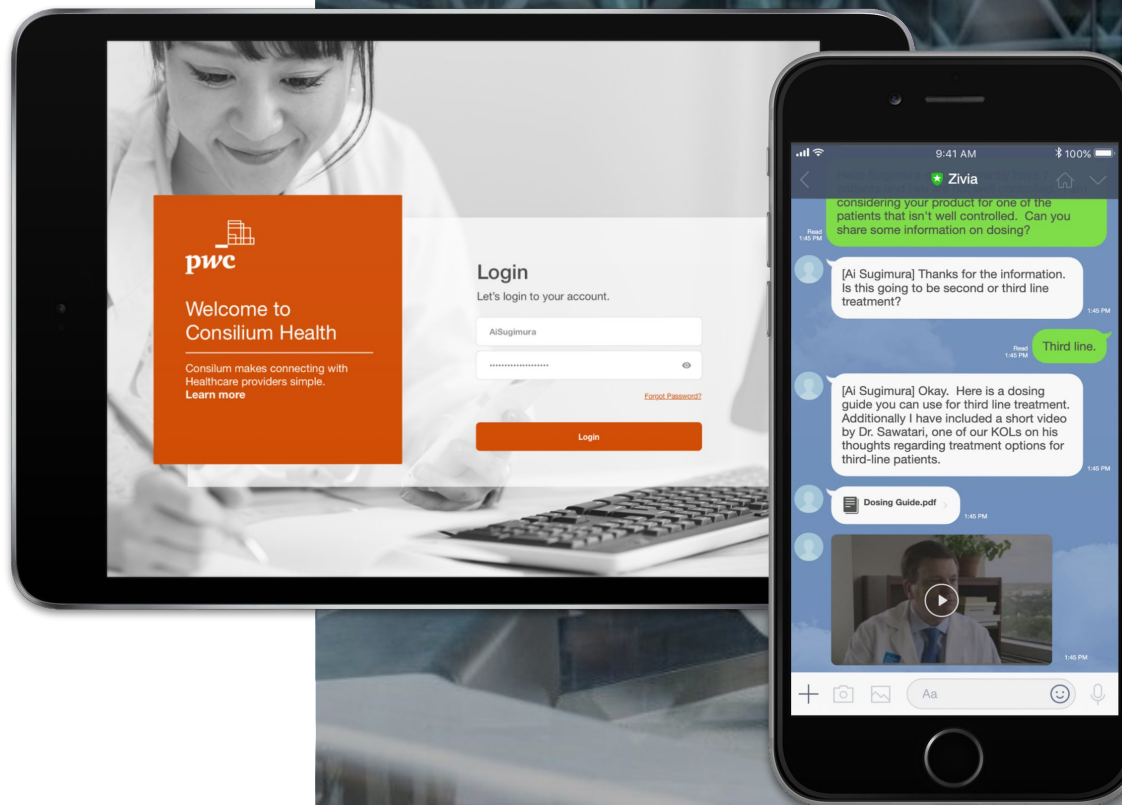
製藥業面臨的挑戰要求在面對客戶的策略方面進行徹底和立即的改變



介紹

Consilium Health

- Consilium是一個基於Web的平台，可以連接到任何數字設備，供用戶通過LINE等熱門聊天應用進行交流
- Consilium Health將GSK銷售代表與醫藥界人士實時聯繫起來，在保持合規性的同時進行關鍵的，持續的對話
- Consilium使銷售代表可以直接與醫藥界人士分享批准的內容
- Consilium提供全面的分析以跟踪與醫藥界人士的互動



Consilium

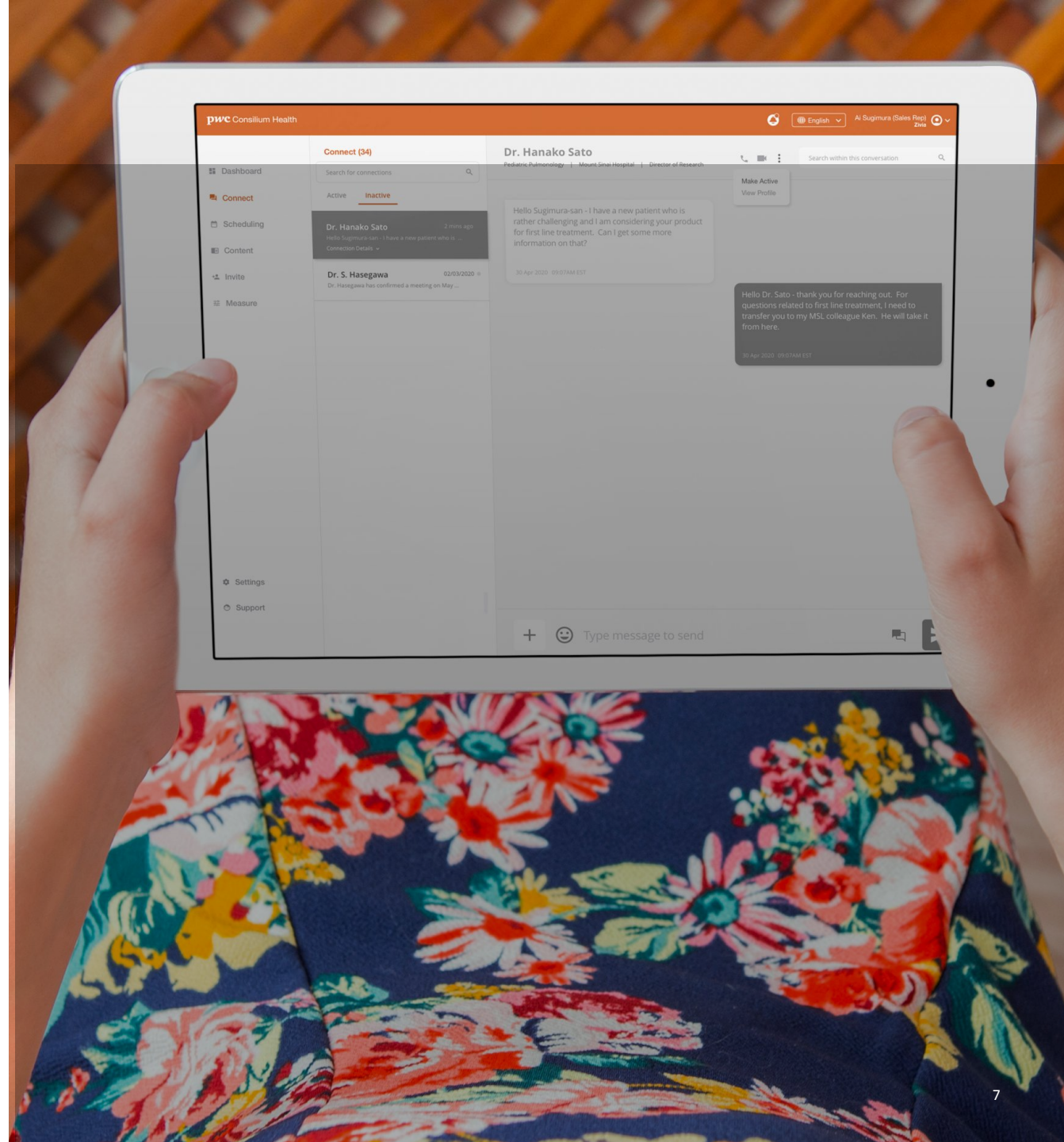
台灣的發布

通過LINE與您的客戶聊天

- 智能手機聊天應用程序是台灣的主要通信方式，而 Consilium 是一個平台，可讓您與醫藥界人士建立聯繫

GSK台灣率先使用 Consilium

- 恭喜你！您是GSK全球首批使用Consilium Health的用戶之一
- 儘管該應用程序已經過廣泛測試，但我們確實希望隨著項目的進行(尤其是在最初的幾週內)會發布更多改進，請不要擔心，核心功能將保持不變
- 在此初始部署階段，我們強烈建議您通過應用內支持功能或通過電子郵件與我們聯繫，向我們提供您的反饋或讓我們知道任何問題



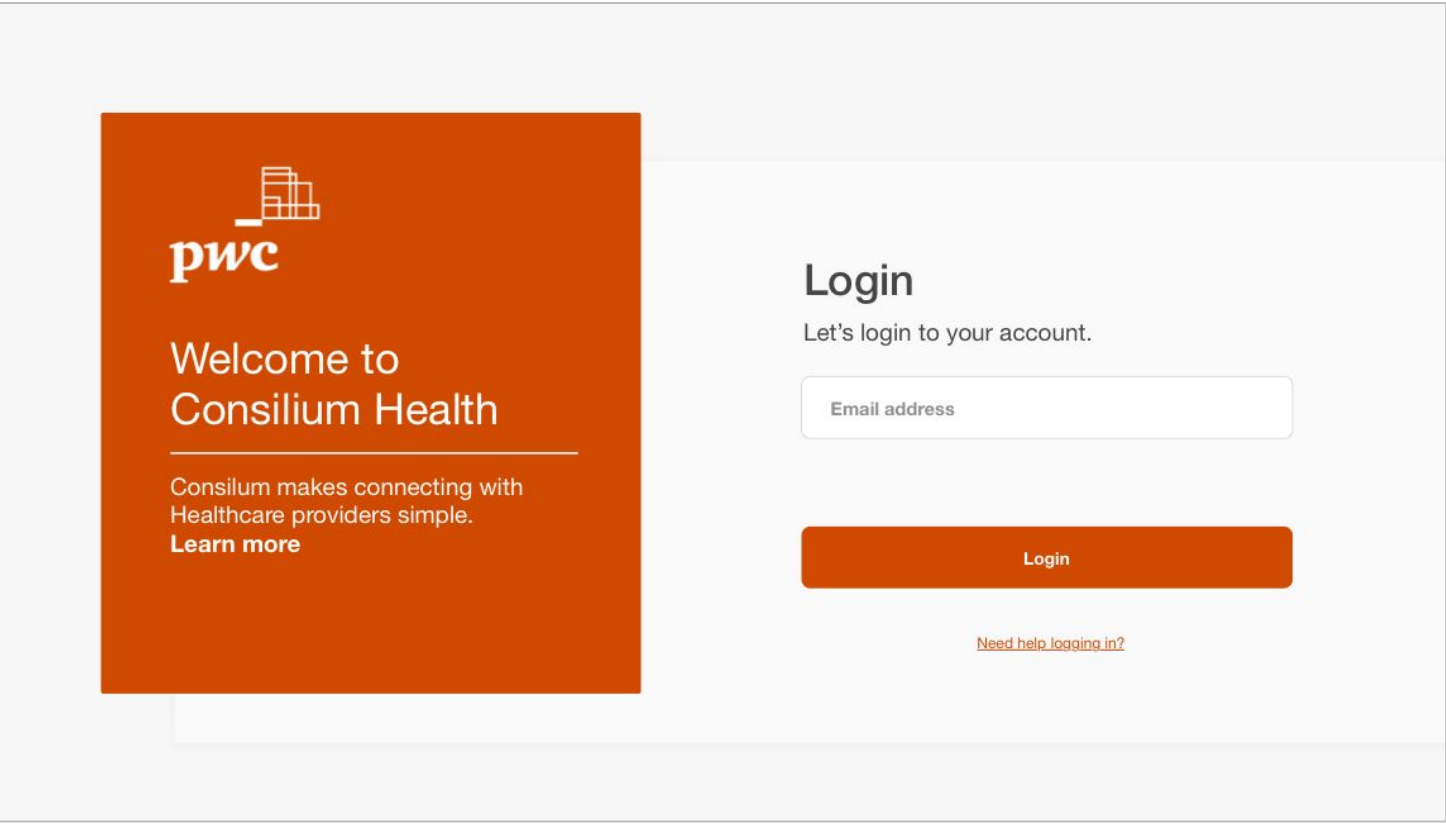
登陸流程

登錄流程...

職務:GSK銷售代表

從首頁...

1. 選擇**首選語言**(英語或日語或普通話)
2. 輸入**用戶名**, 然後單擊**登錄**
3. Consilium是**單一登錄**, 因此請使用通常的GSK憑據登錄




**Welcome to
Consilium Health**

Consilium makes connecting with
Healthcare providers simple.
Learn more

Login
Let's login to your account.

Email address

Login

[Need help logging in?](#)

導航菜單和導航欄

概要體驗...

職務:GSK銷售代表

從概要登陸屏幕..

該屏幕視圖包含三個部分:

1. 導航菜單
2. 日程 *
3. 頂部導航欄
4. 核心概要



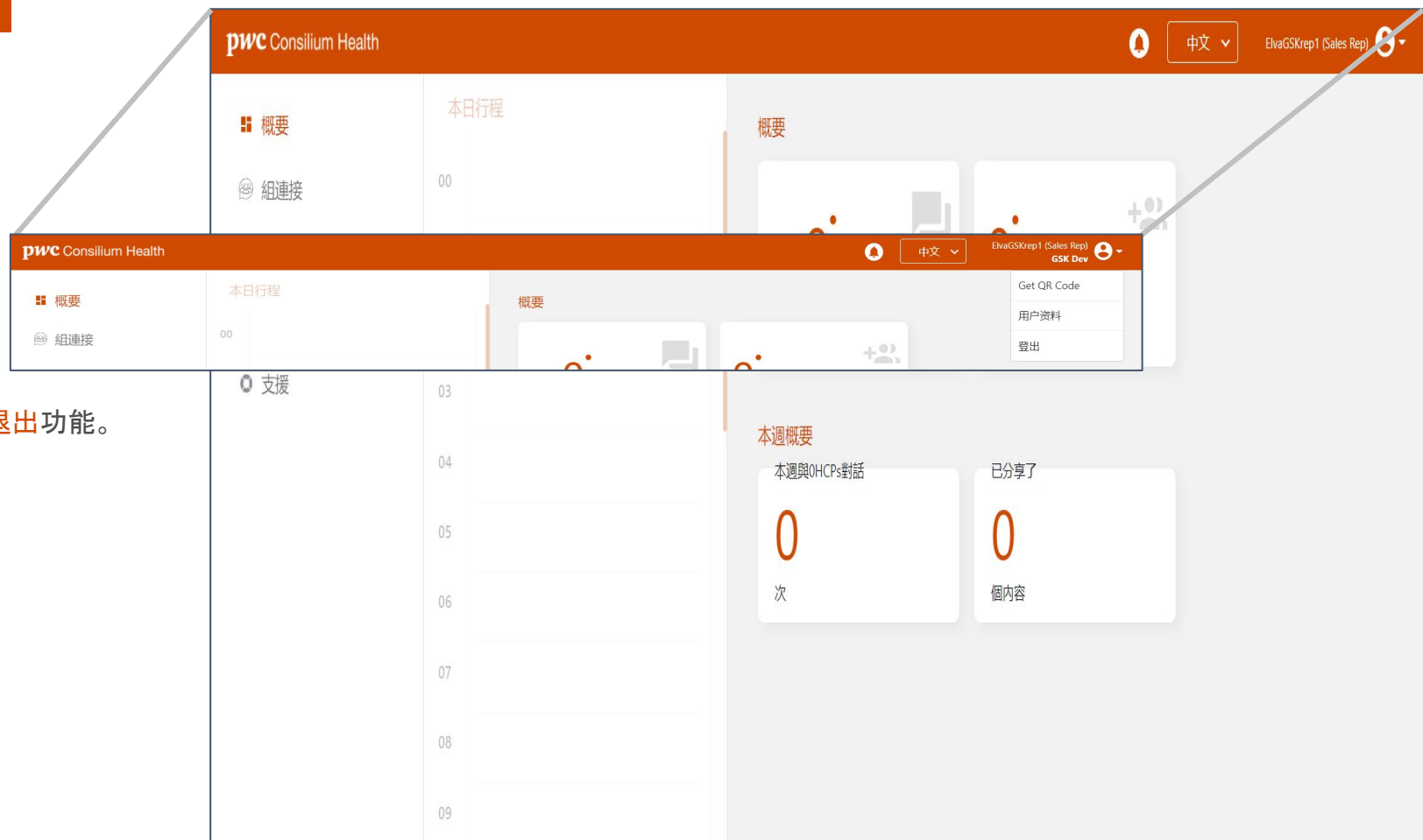
*注意: 在此版本的 Consilium 中, 日程功能已禁用

概要體驗...

職務:GSK銷售代表

在每個屏幕視圖上..

1. 此頂部將顯示在每個屏幕視圖上，以提供**通知**，**語言選擇**和**退出**功能。
2. 單擊通知圖標以查看**消息提醒**和**通知**。
3. 單擊**下拉語言**以選擇並重置語言首選項。
4. 單擊人員圖標以**登出系統**。



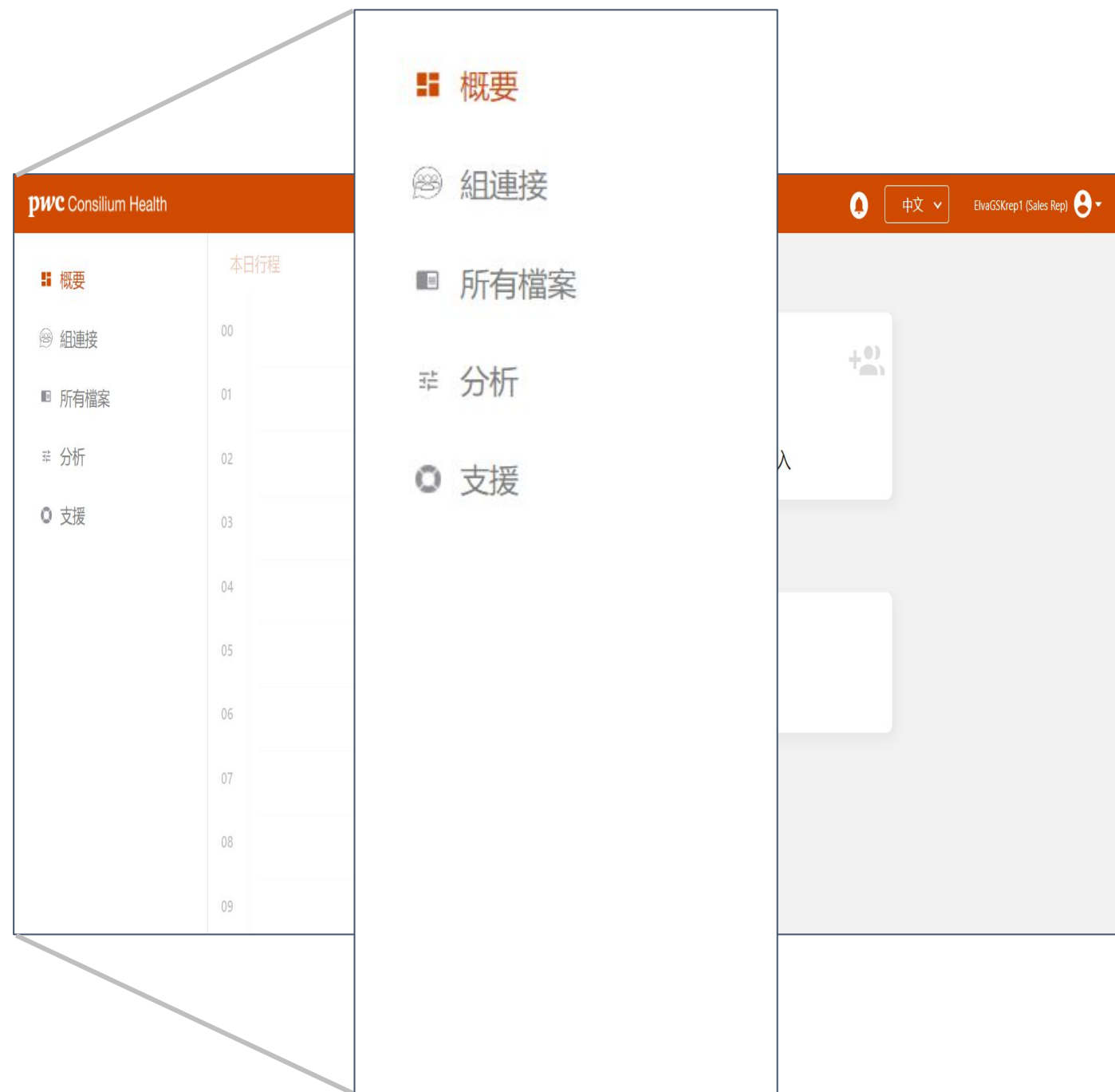
概要體驗...

職務:GSK銷售代表

從概要登陸屏幕..

導航菜單

1. 本節將用戶導航到不同的功能頁面，並將在每個頁面視圖(概要, 群組聯繫所有檔案, 邀請和分析)中顯示
2. 單擊概要, 群組聯繫, 所有檔案, 邀請和分析以訪問每個部分。以下各節將更詳細地描述這些部分。
4. 單擊設定以更新您的首選項
5. 單擊支援以訪問用戶指南和常見問題解答
6. 單擊支援工具將問題提交給Consilium團隊



啟動流程...

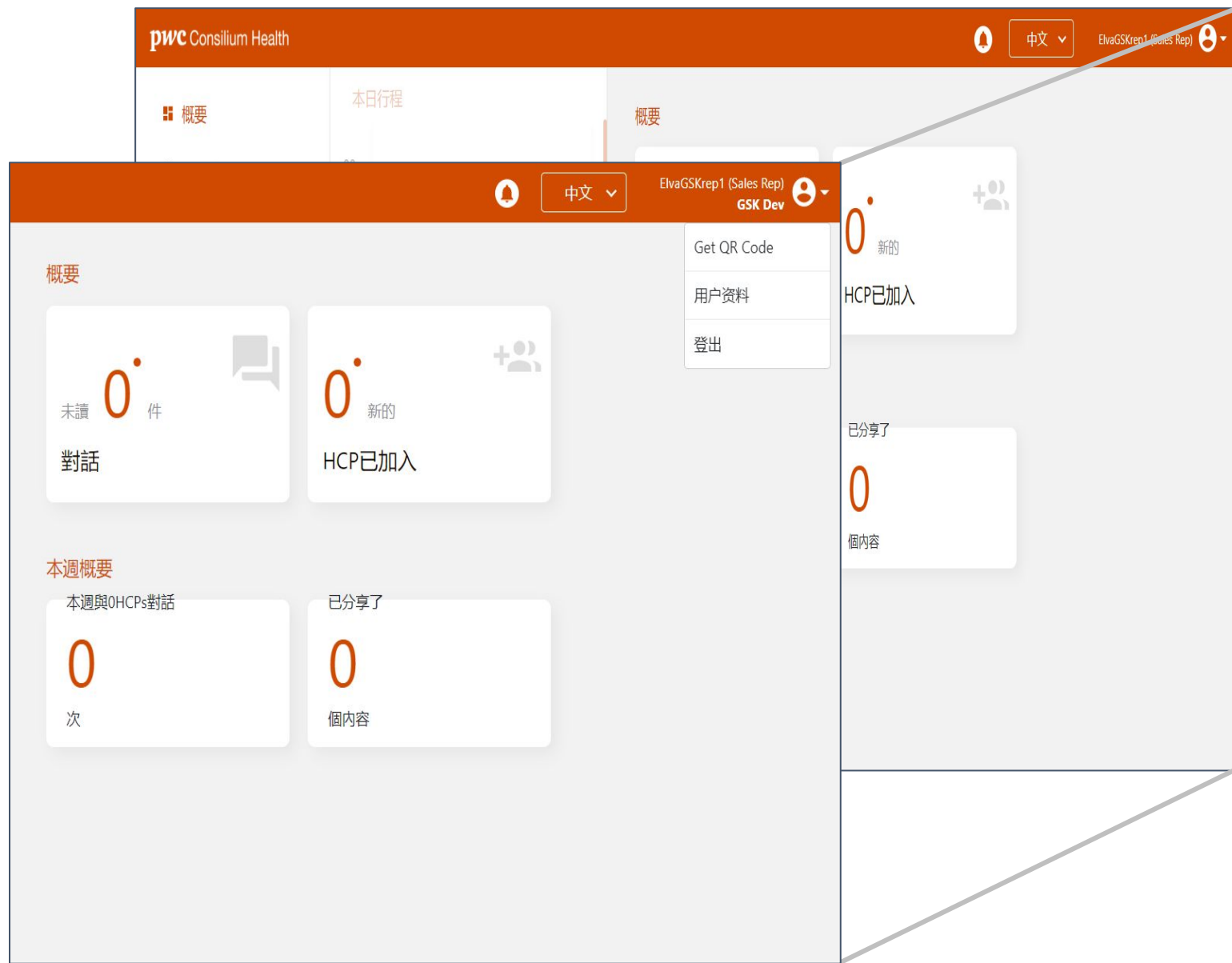
職務:GSK銷售代表

從概要登陸屏幕...

概要

1. 本節顯示對話和會議活動的概述。
2. 滾動查看您的概要以跟踪最新統計信息，單擊**未讀對話**，**會議請求***，**新加入的醫藥界人士**人數，**預約***，**共享內容**以查看詳細信息

*注意:在此版本的 Consilium 中，日曆功能已禁用

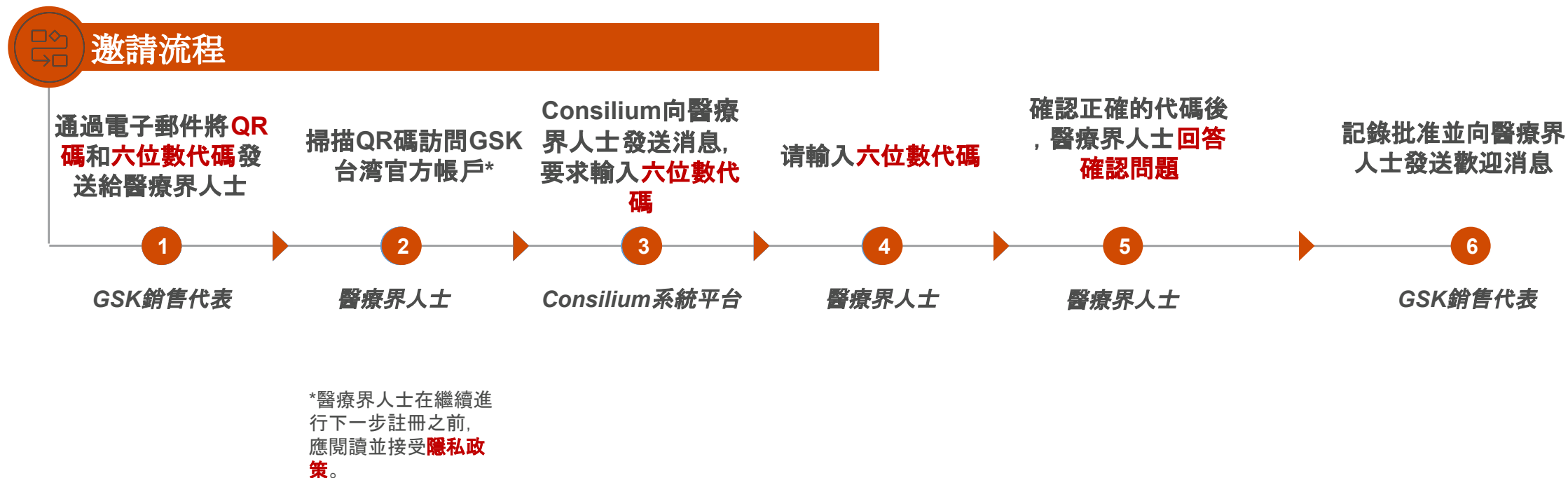


醫生登陸

邀請流程...

職務: GSK銷售代表

在Consilium中，邀請過程根據以下步驟進行：



邀請流程...

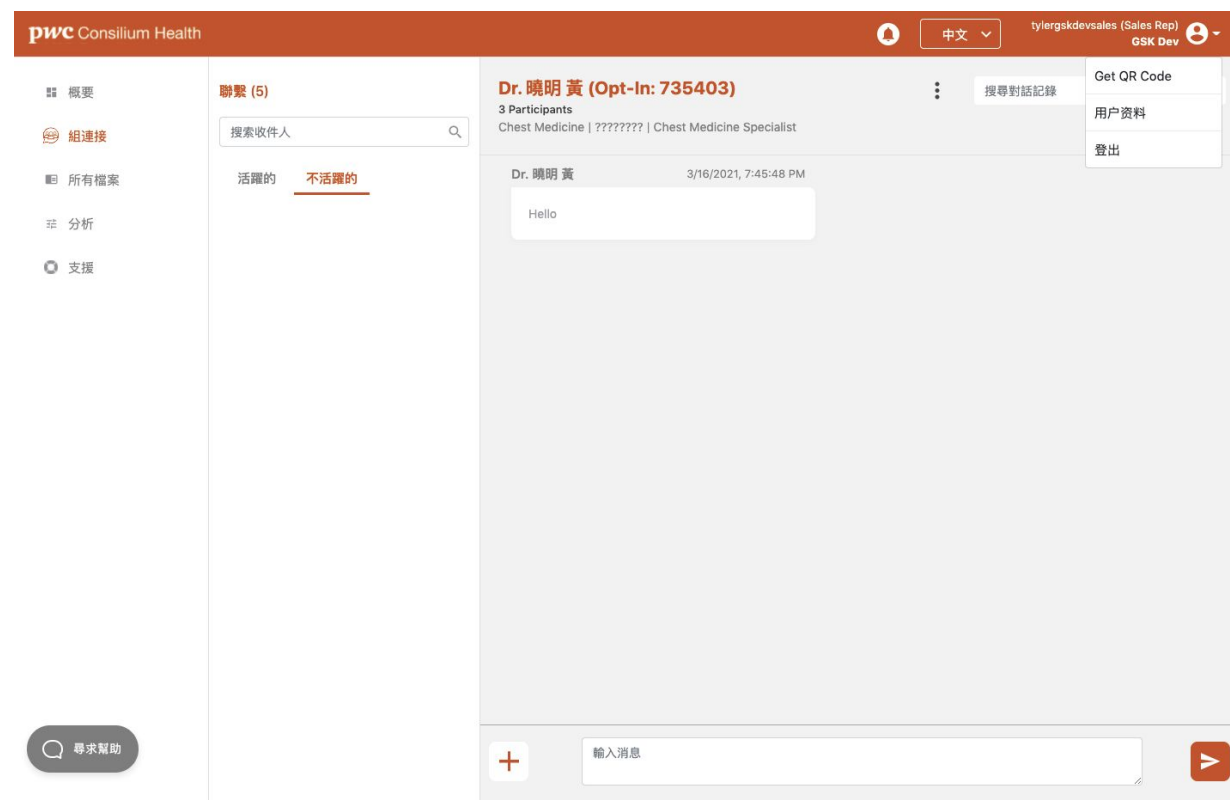
邀請醫療界人士加入Consilium



1 通過電子郵件將QR碼和六位數代碼發送給醫療界人士

GSK銷售代表

1. GSK銷售代表向醫療界人士發送帶有 **QR碼** 的電子郵件(包含指向 Consilium GSK台灣官方LINE帳戶的鏈接)和 **驗證碼**
2. 可以在“**非活動聊天**”下的“**群組聯繫**”部分中找到 **驗證碼** (請參見右側的屏幕截圖)
3. QR代碼位於上方的導航欄中



邀請流程...

邀請醫療界人士加入Consilium



2 掃描QR碼以訪問GSK台灣LINE官方帳戶

醫療界人士

1. 醫療界人士收到來自銷售代表的電子郵件，其中包含**驗證碼**和**QR碼**
2. 必須先在智能手機上安裝**LINE**應用，然後才能繼續
3. 醫療界人士使用**智能手機攝像頭**讀取電子郵件中的**QR碼** (如果在PC屏幕上)
4. 掃描QR碼後，LINE應用程序將自動啟動到**官方GSK台灣** LINE帳戶
5. 醫療界人士必須通過發送初始消息 (例如“Hello”) 來在LINE應用程序中發起對話，以便Consilium進行響應
6. Consilium將回復請求醫療界人士接受隱私政策的條款
7. 醫療界人士將直接在聊天框中輸入“是”並發送



邀請流程...

邀請醫療界人士加入Consilium



邀請流程

通過電子郵件將QR碼和六位數代碼發送給醫療界人士

1

GSK銷售代表

掃描QR碼訪問GSK台灣官方帳戶*

2

醫療界人士

Consilium向醫療界人士發送消息，要求輸入六位數代碼

3

Consilium系統平台

請輸入六位數代碼

4

醫療界人士

確認正確的代碼後，醫療界人士回答確認問題

5

醫療界人士

記錄批准並向醫療界人士發送歡迎消息

6

GSK銷售代表

3 Consilium發送醫療界人士消息請求代碼

Consilium 系統平台

1. Consilium系統生成自動消息，並將其發送到註冊醫療界人士，要求輸入驗證碼



邀請流程...

邀請醫療界人士加入Consilium



4 醫療界人士輸入驗證碼

醫療界人士

1. 醫療界人士將驗證碼直接輸入LINE聊天，並將驗證碼發送到GSK 台灣官方帳戶

*提醒：驗證碼可在銷售代表的電子郵件中找到

2. 如果醫療界人士輸入錯誤的代碼，Consilium將再次請求驗證碼



邀請流程...

邀請醫療界人士加入Consilium

5 醫療界人士回答確認問題

醫療界人士

1. 輸入正確的驗證碼並進行驗證後，Consilium將向醫療界人士發送兩個問題以驗證其身份(專業和附屬機構)
2. 醫療界人士會在LINE聊天應用程式中直接回答問題



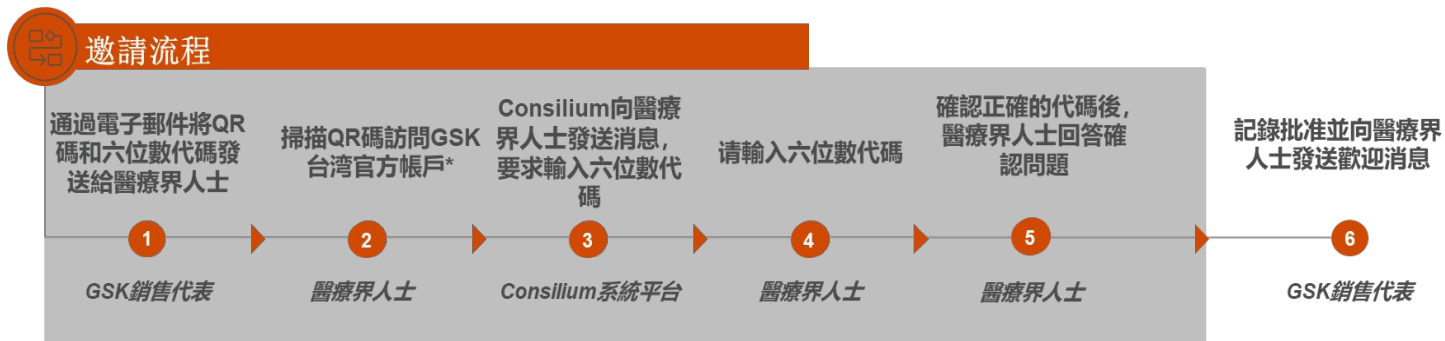
邀請流程...

邀請醫療界人士加入Consilium

6 記錄批准並發送歡迎消息

Consilium 系統平台

1. Consilium記錄批准並自動向醫療界人士發送歡迎消息
2. 此過程完成後，銷售代表和醫療界人士LINE帳戶已連接
3. 現在您可以與我們Consilium進行交流！



到目前為止，一切都很好？

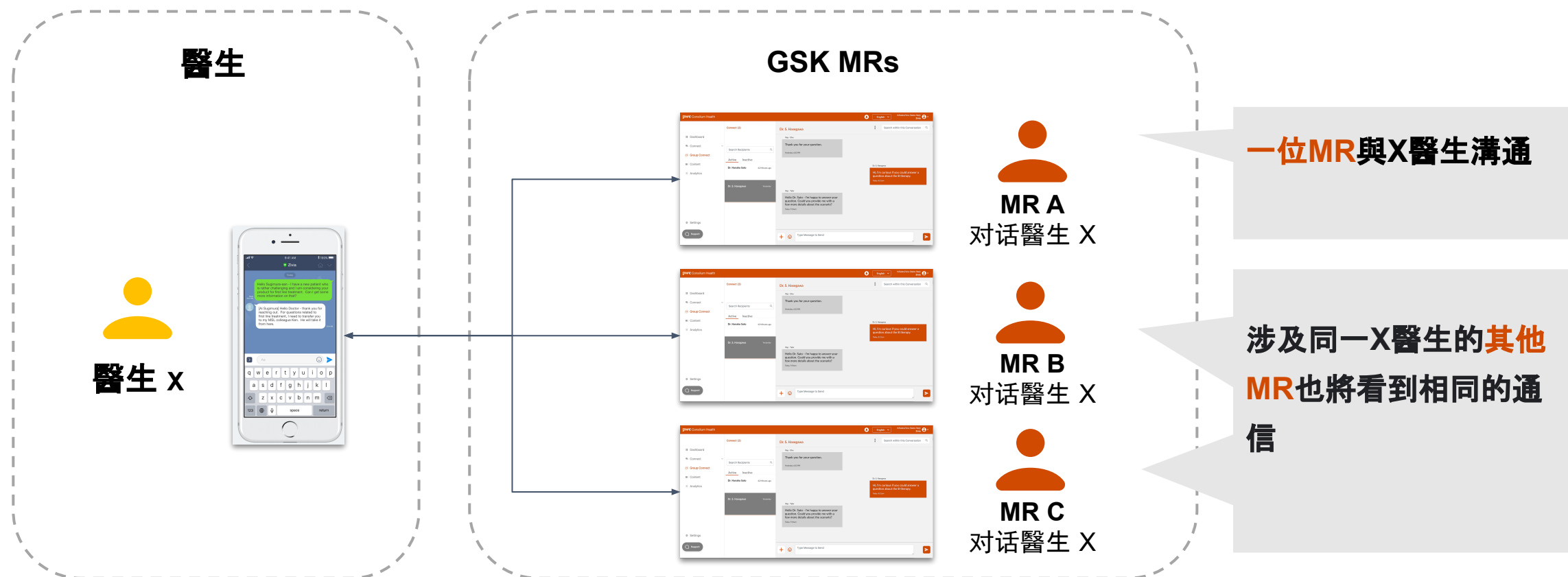
聊天功能和內容共享

交互流程...

醫生和MR/MSL進行交互

醫生通過公司的Consilium服務器與相應的個人MR / MSL進行交互

插圖：醫生如何通過Consilium連接到MR和MSL



互動流程...

職務:GSK銷售代表

在組連接屏幕上...

該屏幕視圖包含三個部分：

1. 導航菜單
2. 聯繫人列表部分
3. 聊天界面



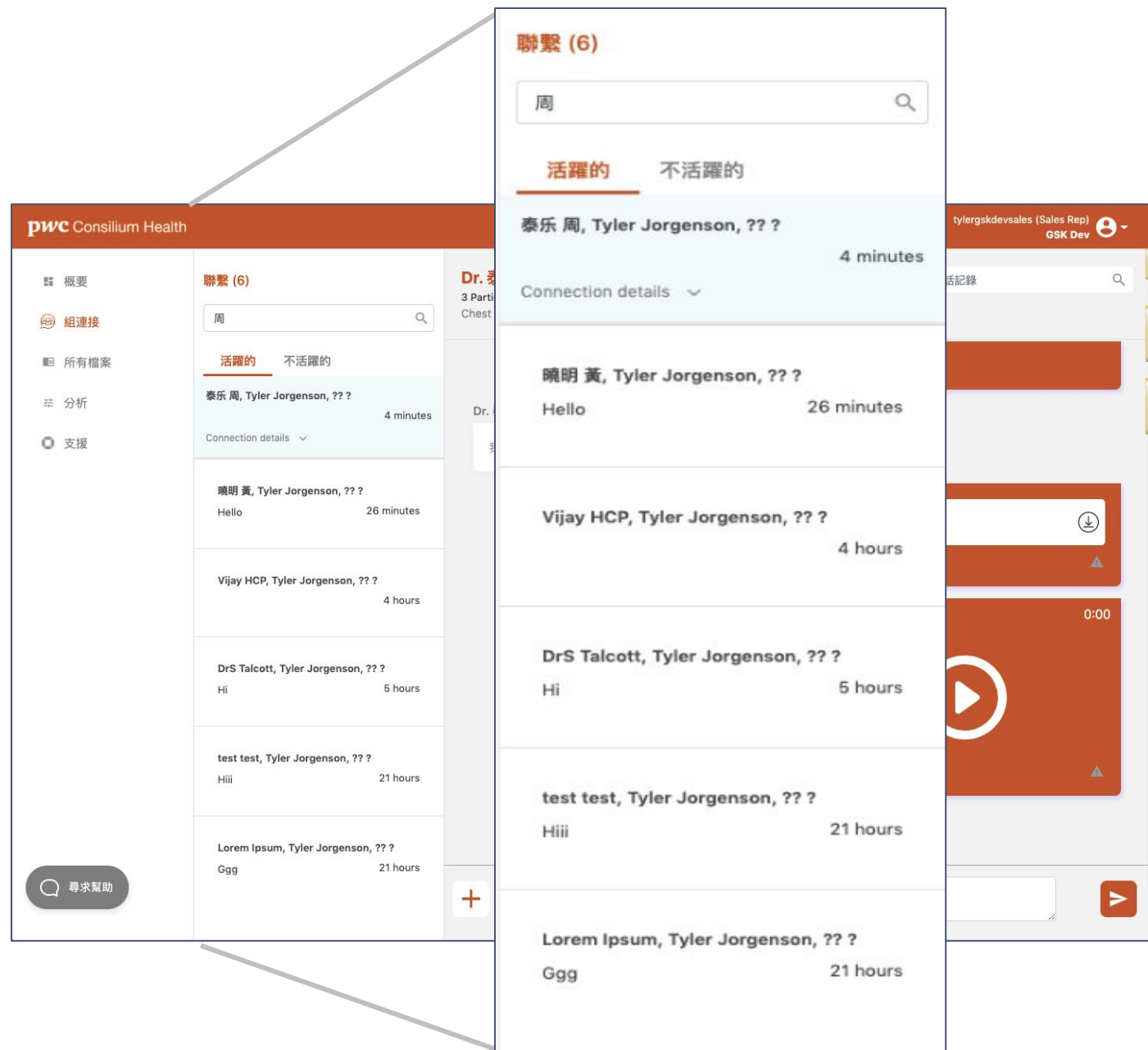
互動流程...

職務:GSK銷售代表

在組連接屏幕上...

聯繫人列表部分

1. 頂部的搜索欄允許您**搜索收件人**（無論它們處於活動或非活動選項中）
2. **活動收件箱**包含與醫療界人士的所有活動聊天，包括來自醫療界人士的新傳入消息
3. **不活躍收件箱**包含以下內容：
 - GSK銷售代表指定為“不活動”的所有聊天。可以在聊天交換完成後進行。它有助於組織收件箱。
 - 尚未通過LINE與GSK連接到Consilium的預加載醫療界人士的列表。您可以在每個醫療界人士的名稱下找到邀請代碼。
 - 注意:當醫生發送新消息或GSK用戶移動新消息時,任何標記為“不活躍”的聊天將自動變為活動狀態。
4. 單擊灰色的醫療界人士**名稱標籤**以展開並隱藏詳細信息摘要



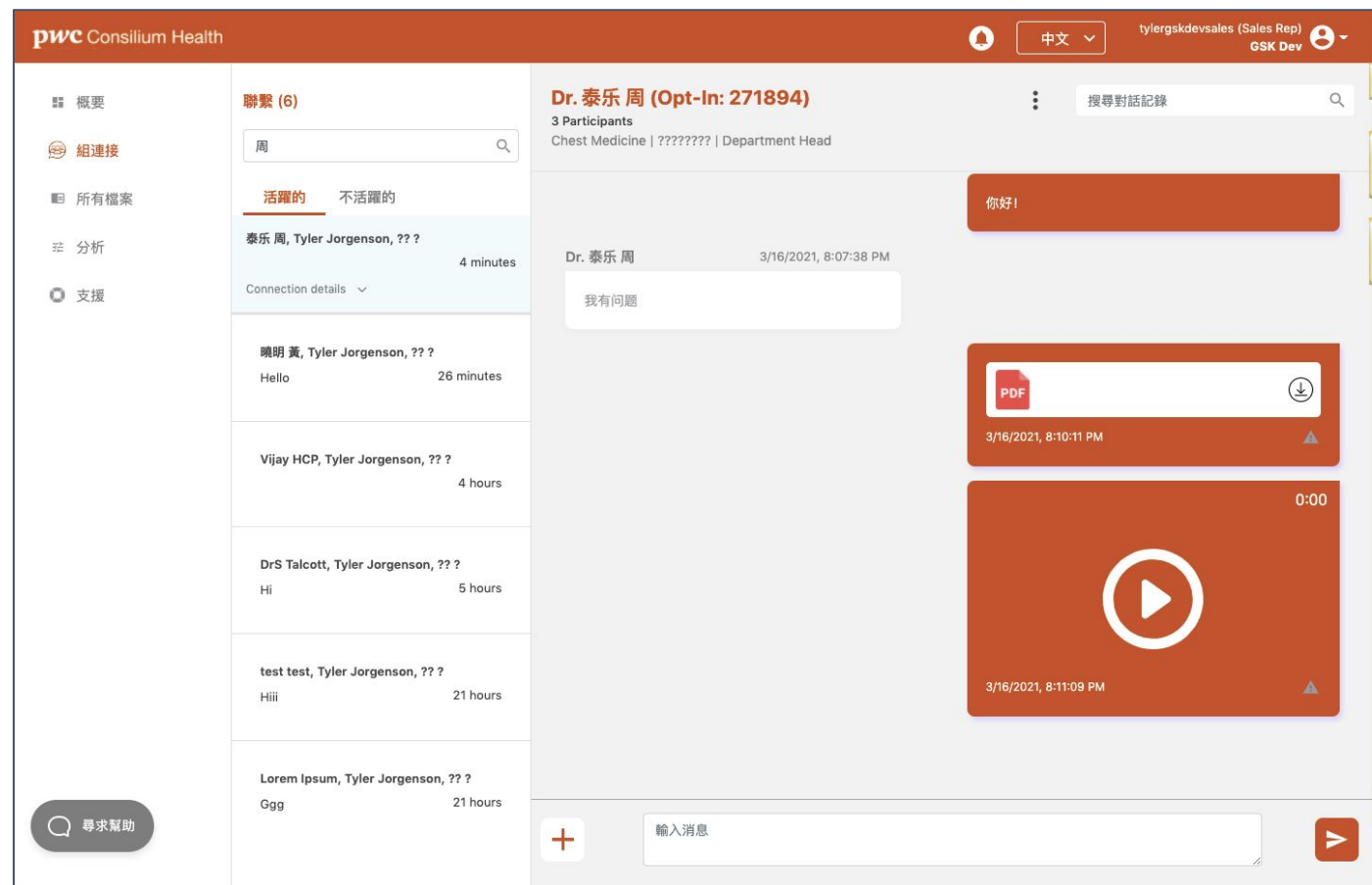
互動流程...

職務:GSK銷售代表

在組連接屏幕上...

聊天界面

1. 此部分顯示為**聊天框**，以顯示銷售代表和醫療界人士之間的對話
2. 查看醫療界人士的**專業**，**機構**和**職稱**在他/她的名字下面顯示
3. 單擊右上角的**三個點**將狀態更改為活動或不活動
4. 輸入**關鍵字**以搜索對話
5. **聊天線程**顯示在屏幕中央，與其他流行的聊天應用類似，您可以通過向上滾動來回顧過去的對話
6. 單擊“**鍵入要發送的消息**”框以開始新對話和/或編輯現有對話。
7. 單擊加號打開**內容抽屜**。這使您可以選擇可以直接插入聊天框中以發送的文件，例如文檔，視頻和預先批准的文本。有關內容的更多詳細信息，請在本培訓的“所有檔案”部分中說明。



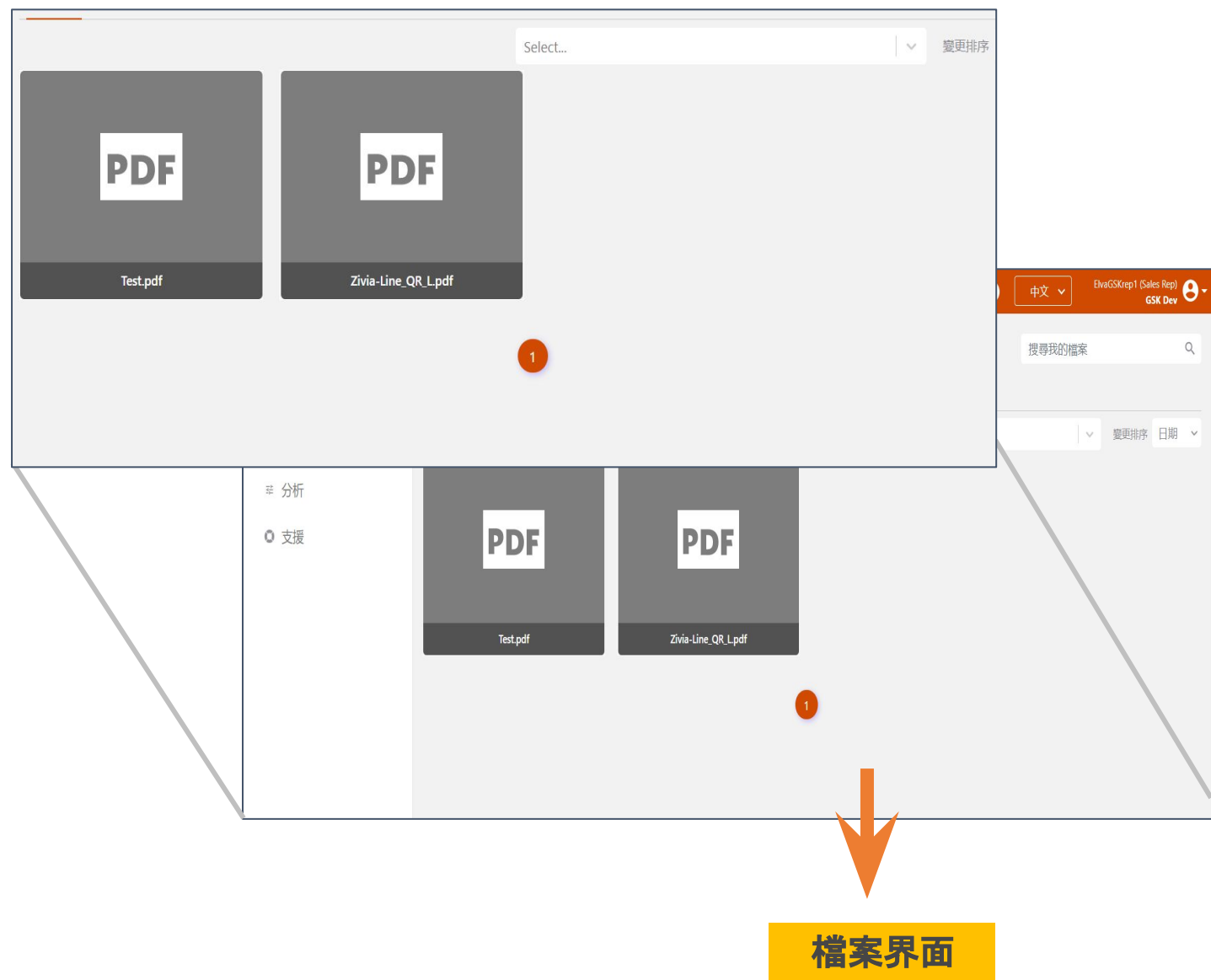
互動流程...

職務:GSK銷售代表

從所有檔案屏幕...

檔案界面

1. 該部分允許用戶**搜索**，**預覽**，**下載**和**編輯**文檔，視頻和預先批准的文本
2. 將光標懸停在每個文件圖標上，以顯示**預覽**，**編輯**和**下載**按鈕
3. 在“**快速搜索內容**”框中鍵入**名稱**以查找信息
4. 單擊下拉列表按**日期**和**名稱**對文件進行**排序**
5. 單擊並選中每個文件（文檔，視頻和預先批准的文本）以**共享文件**



互動流程...

職務:GSK銷售代表

在組連接屏幕上...(續)

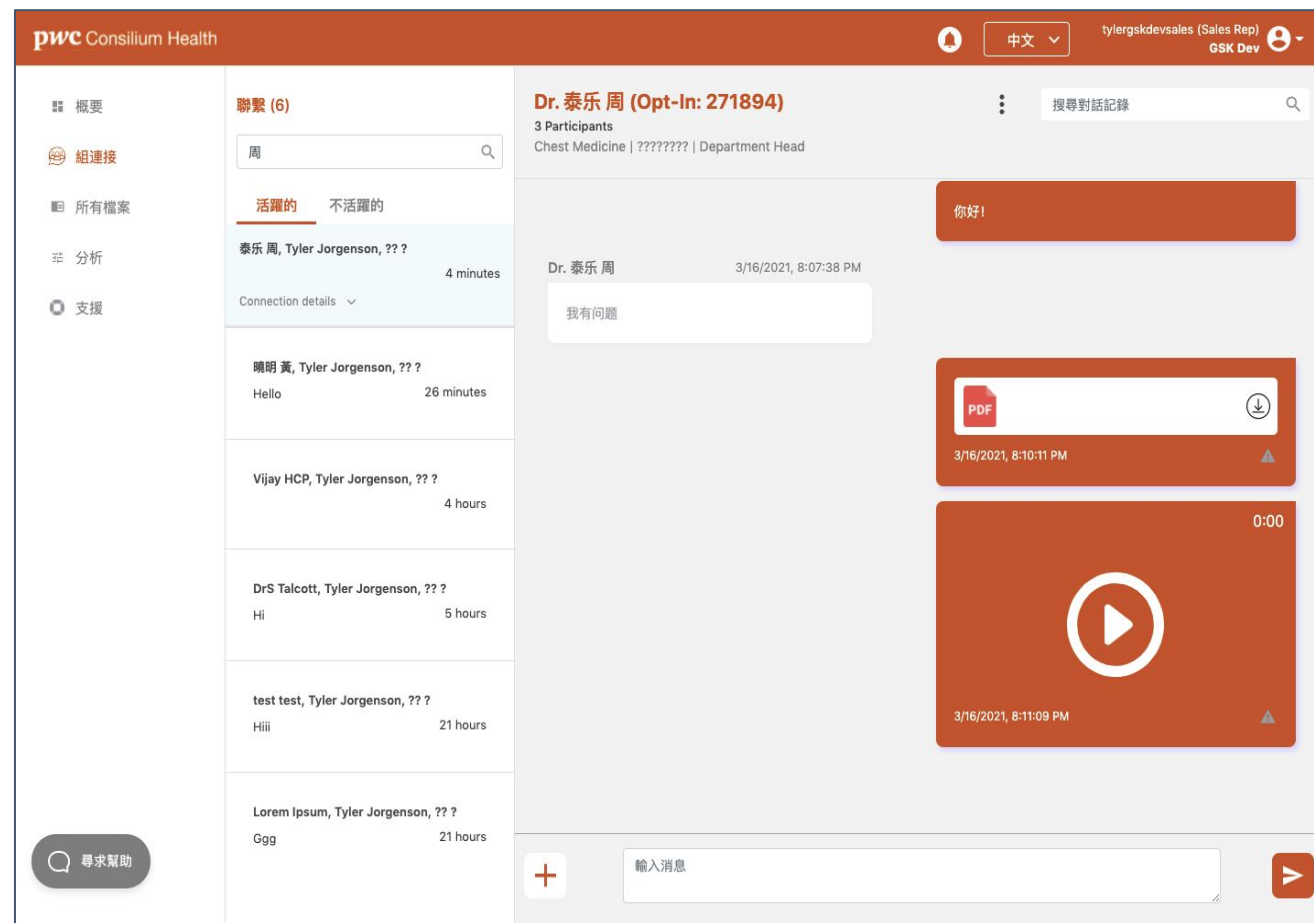
聊天對話注意事項

請注意，合規性將以與所有交互相同的方式監控Consilium上銷售代表和醫療界人士之間的對話。請確保遵循相關的合規性指南，並與醫療界人士“保持聯繫”

不良事件

當醫療界人士在聊天會話期間引起您注意**不良事件**時，請按照以下步驟操作：

- 在聊天中使用預先批准的不良事件消息回復醫療界人士
- 按照您的**標準SoP**報告不良事件



一切還好嗎？還有一點點...

設置和支援

設定流程...

職務:GSK銷售代表

從設定屏幕...

銷售代表可以執行以下操作

1. 編輯醫療界人士的 **暱稱** 以便於識別

銷售代表無法編輯任何預加載到 *Consilium* 中的醫療界人士信息。如果需要更改醫療界人士詳細信息，請通過 *Consilium* 中的支持功能與系統管理員聯繫。

pwc Consilium Health

中文

tylergskdevsales (Sales Rep) GSK Dev

概要

組連接

所有檔案

分析

支援

Your Profile

用戶名

tylergskdevsales

名

Tyler

姓

Jorgenson

E-mail

tylertest@gmailax.com

電話號碼

5155155152

昵称

GSK- Tyler Jorgenson

Business Unit

na

Veeva 連結

na

Territory

Select...

職稱

單位

備註

na

意見

na

保存

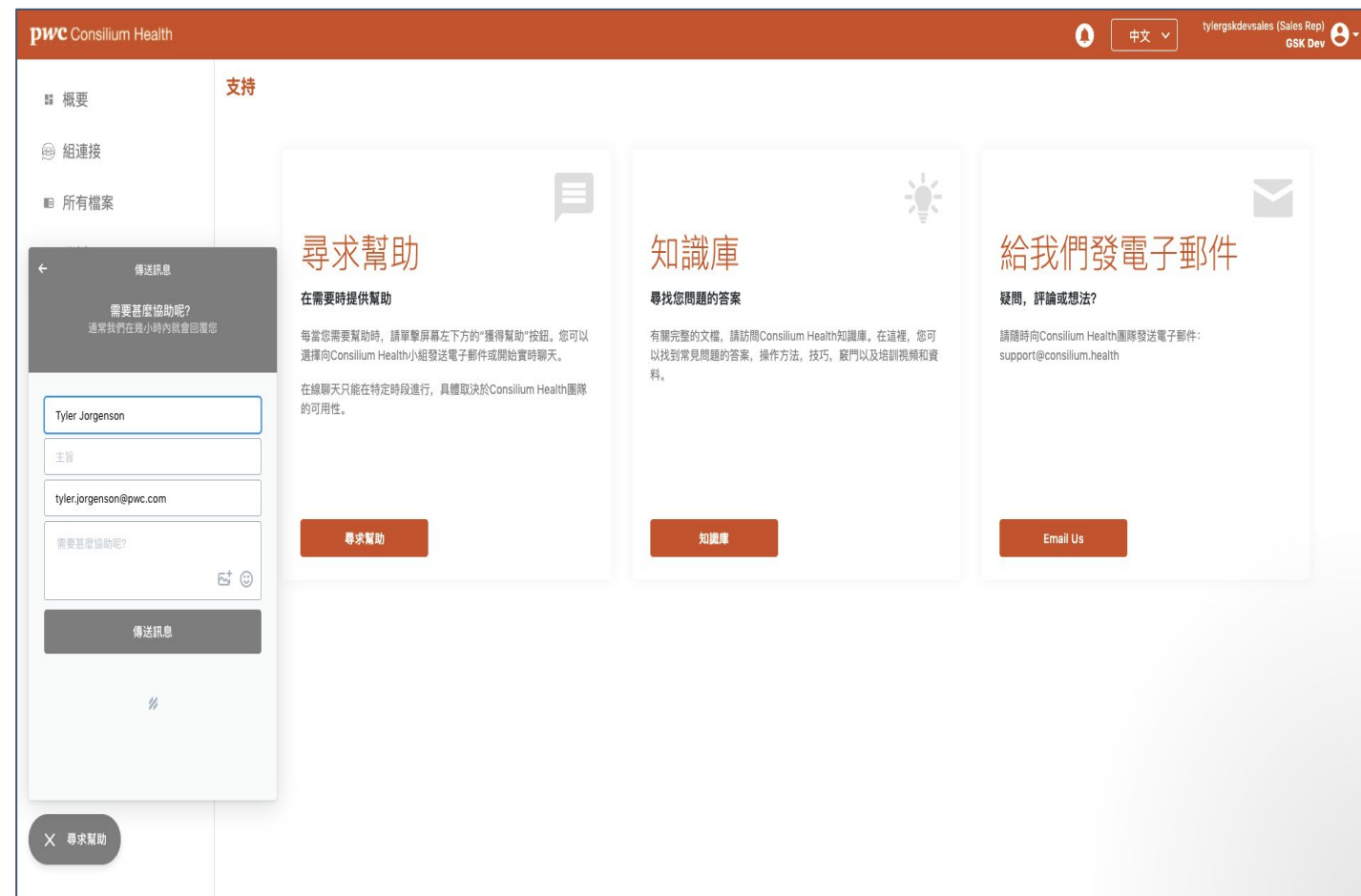
尋求幫助

支援流程...

職務:GSK銷售代表

從支援屏幕...

1. 輸入**名稱**, **主題**, **電子郵件地址**, 並在“我們如何幫助?”框中描述問題, 以記錄消息。
2. 單擊  圖標添加**附件**
3. 單擊  圖標添加**Emoji**
4. 單擊**發送消息**以完成支持過程

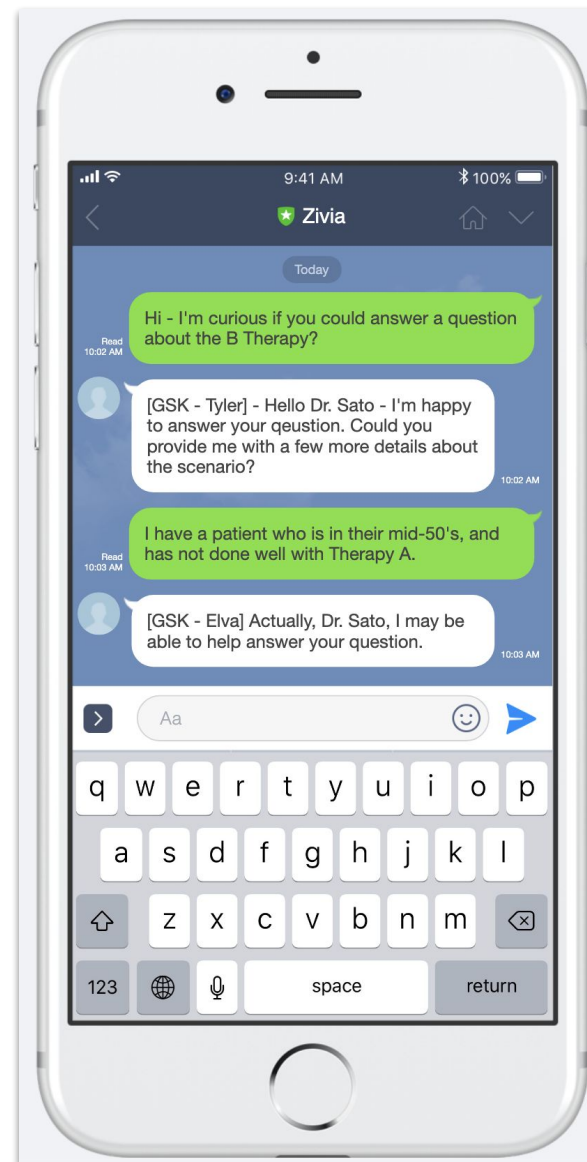


醫療界人士體驗

LINE app 界面

醫療界人士體驗

1. 接收消息*
2. 醫療界人士將在對話中看到他們的整個服務團隊-他們將能夠根據消息前的姓名來確定與誰交談
3. 接收內容



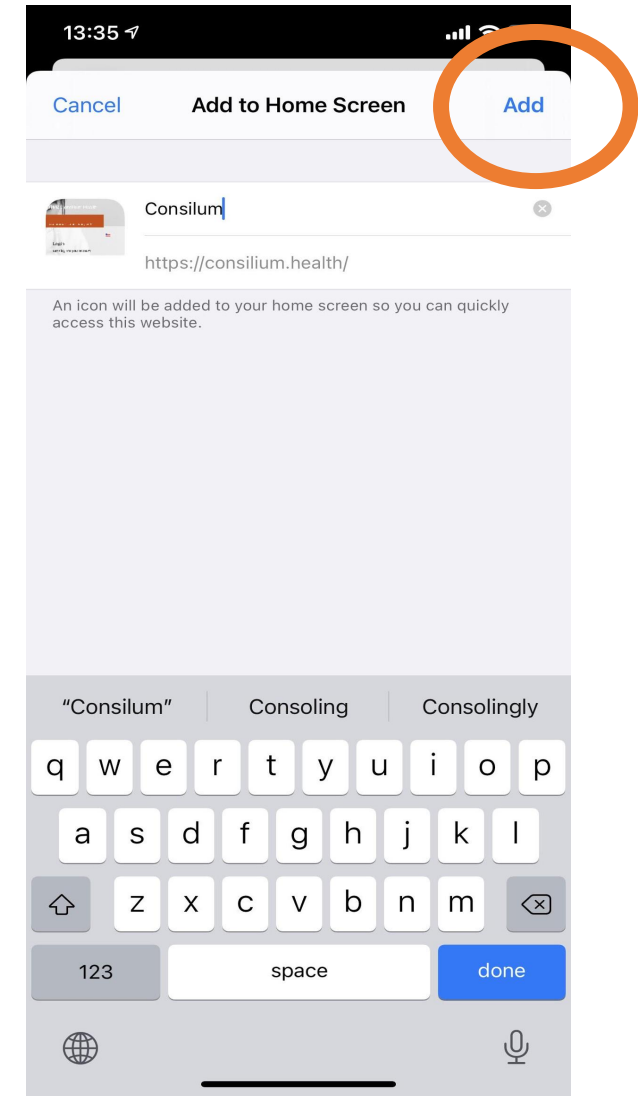
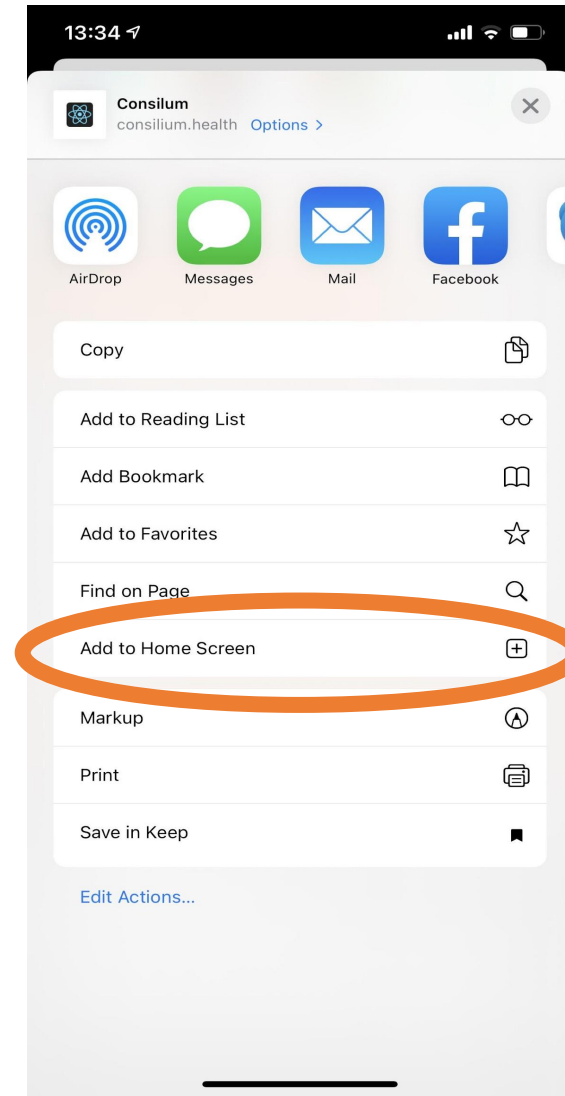
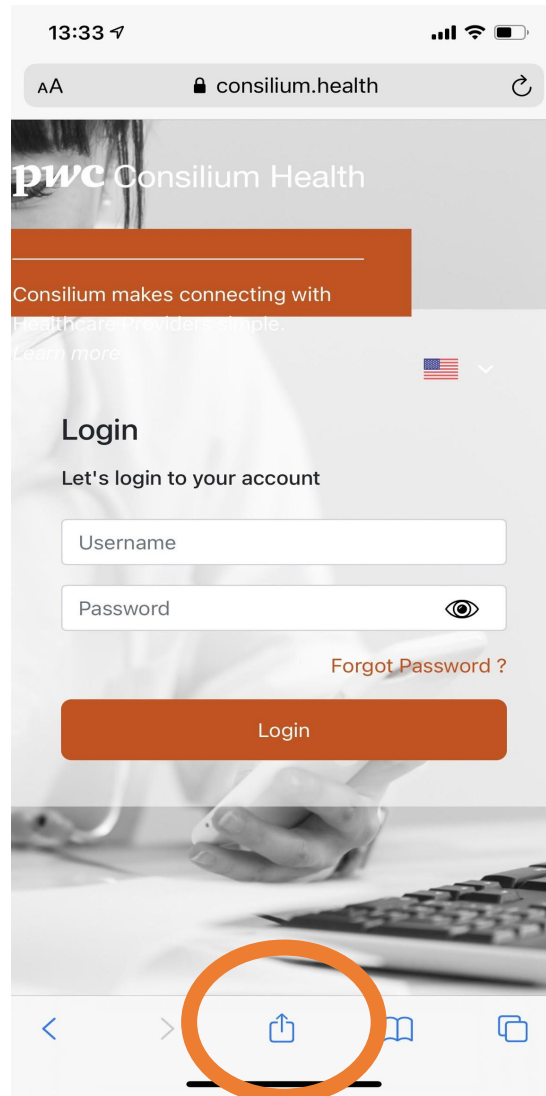
*注意:醫生髮送的所有消息將在LINE上顯示為“已讀”

醫療界人士體驗

快捷收藏界面

醫療界人士體驗

1. 在網站上選擇 
2. 選擇“添加到Home Screen”
3. 選擇“Add”



實踐操作

Q & A

謝謝您的參與！

pwc.com

© 2020 PwC. All rights reserved. Not for further distribution without the permission of PwC. “PwC” refers to the network of member firms of PricewaterhouseCoopers International Limited (PwCIL), or, as the context requires, individual member firms of the PwC network. Each member firm is a separate legal entity and does not act as agent of PwCIL or any other member firm. PwCIL does not provide any services to clients. PwCIL is not responsible or liable for the acts or omissions of any of its member firms nor can it control the exercise of their professional judgment or bind them in any way. No member firm is responsible or liable for the acts or omissions of any other member firm nor can it control the exercise of another member firm’s professional judgment or bind another member firm or PwCIL in any way.