




# IpsenFlow

Personal Messaging Platform



*Piattaforma di  
messagistica  
personale, per una  
comunicazione  
personalizzata con  
i nostri stakeholder*

# Il valore della comunicazione con messaggistica personale

## Top 5

SMS/Whatsapp è uno dei canali di comunicazione preferito dai medici  
(Elma, 2024)

1°

E' il canale con la migliore accessibilità  
(Elma, 2024)

98%

WhatsApp ha tassi di apertura del 98%  
(Meta, 2021)



# Descrizione progetto: IpsenFlow

IpsenFlow è la piattaforma implementata da Ipsen Italia per **supportare l'interazione digitale 1:1 tra il Field Representative** (Product Specialist, Key Account Manager, Medical Scientific Liason, Regional Affairs Manager) ed il personale di sede (Omnichannel Manager, Product Manager) e i loro interlocutori, tramite l'utilizzo di **sistemi di messaggistica personale: WhatsApp, SMS, Email.**

## OBIETTIVI di IPSENFLOW

- Fornire un'opzione aggiuntiva nel **Hybrid Customer Engagement Model**
- Utilizzare i sistemi di messaggistica personale in modo **conforme alle regolamentazioni**
- Favorire il contributo e la **collaborazione cross-funzionale**
- Mettere a disposizione degli utenti finali uno strumento di **semplice utilizzo**



# Personal Messaging Platform

## Digital messaging platform per veicolare messaggi e servizi



**Disegna un Communication Flow semplice ed efficace**

**Comunica in compliance:**

- Grazie a contenuti pre-approvati e costantemente aggiornati
- Esclusivamente a medici che hanno dato il consenso

**Monitora la comunicazione personale**



**Repository di contenuti Pre-approvati**

**Database di medici con il consenso al contatto via telefono**

**Profilazione dei medici- preferenze di contenuto e di canale**



**PERSONALE di SEDE**

Può inviare messaggi ad una lista selezionate per:  
**Brand – Specializzazione – Area geografica – Territorio**



**PERSONALE DI FIELD**

App dedicata per:

- Creare messaggi 1:1
- Selezionare il contenuto dal repository centrale
- Selezionare il canale



# Vantaggi Piattaforma

## Semplice

In pochi click è possibile inviare una comunicazione personalizzata, attingendo dalle liste di nominativi e messaggi

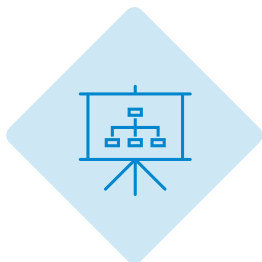
## Versatile

Consente l'invio di comunicazioni con diversi canali e toni di comunicazione a seconda delle preferenze dell'interlocutore

## Verificata

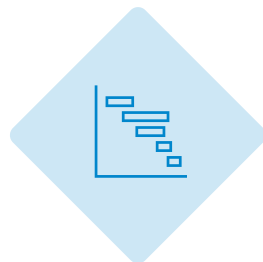
Migliora la governance delle comunicazioni personali, grazie all'utilizzo di contenuti pre-approvati, aggiornati e la verifica dei consensi privacy dagli interlocutori

# IpsenFlow: numeri del progetto 2023



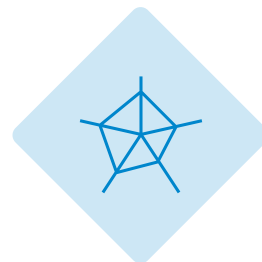
60 TEMPLATE

PRE-APPROVATI DA  
UTILIZZARE



1.250 MESSAGGI

DI COMUNICAZIONE  
PERSONALIZZATA INVIATI



150 UTENTI

DI IPSEN ABILITATI

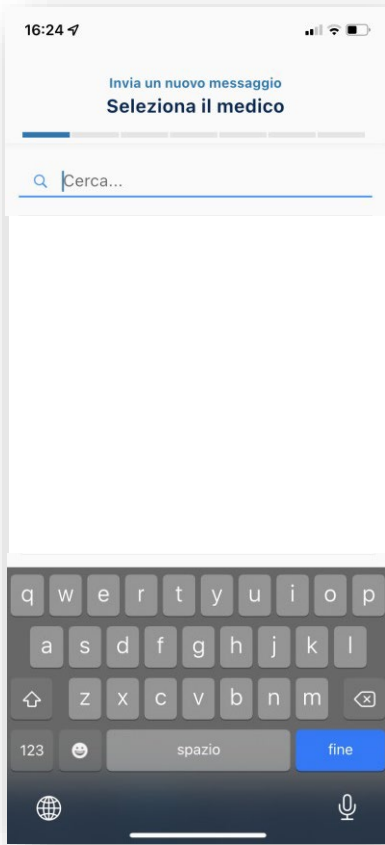


13 INDICAZIONI

COINVOLTE NELLA  
COMUNICAZIONE

# IpsenFlow: come funziona 1/4

## Selezione del medico destinatario

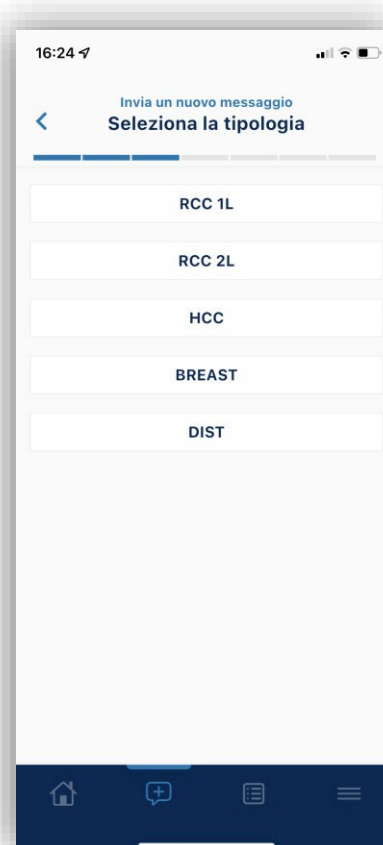


**Selezionare il medico a cui si vuole inviare il messaggio.**

I medici selezionabili rispettano i seguenti criteri:

- Assegnazione territoriale all'utente
- Consenso Data-Privacy
- Consenso all'utilizzo dell'Email e/o Cellulare
- Presenza del numero di cellulare e/o numero telefono cellulare

## Selezione del Prodotto ed Indicazione

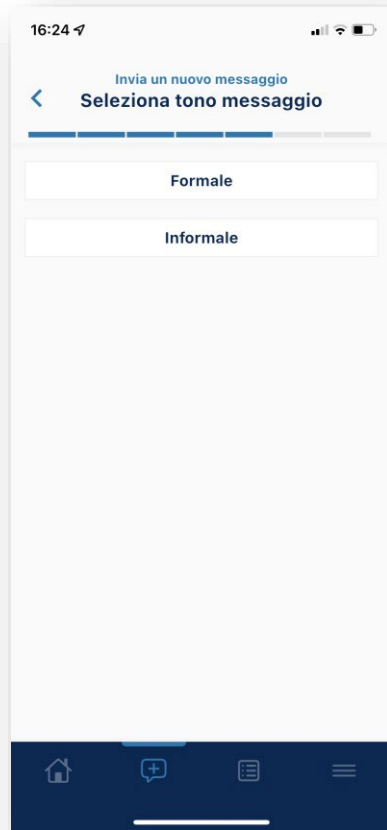


**Selezionare il prodotto e l'indicazione per cui si vuole inviare il messaggio**



# IpsenFlow: come funziona 2/4

## Selezione Tono



**Selezionare la forma del messaggio (\*):**

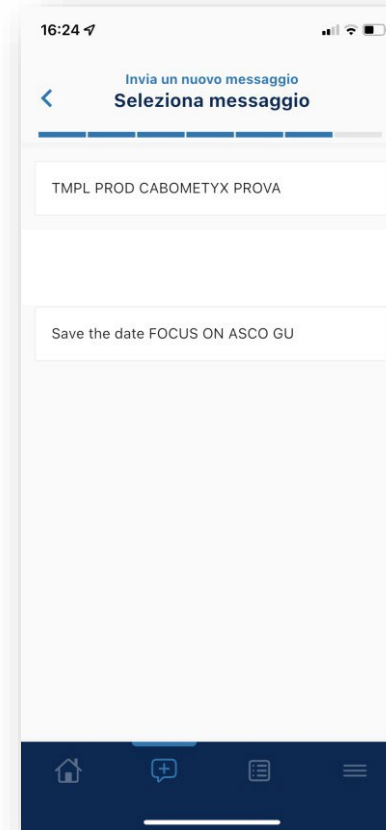
- **Maschile**
- **Femminile**
- **Neutro (Buongiorno)**

**Selezionare il tono del messaggio:**

- **Formale**
- **Informale**

(\*) Le opzioni disponibili dipendono da come è stato costruito il messaggio

## Selezione Messaggio



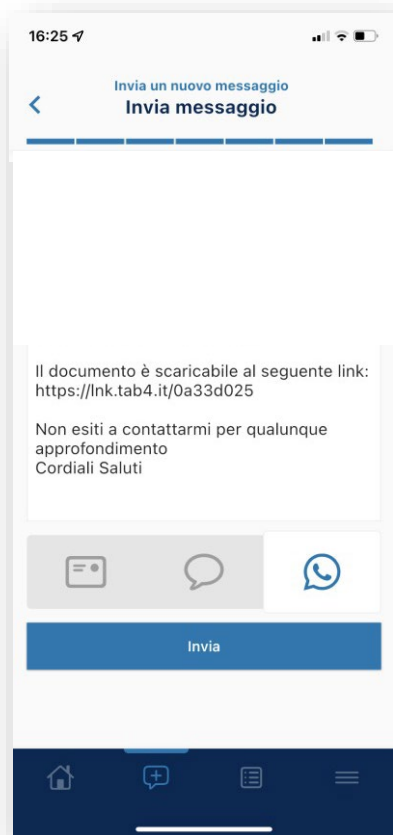
**Selezionare il Messaggio da inviare**

L'elenco dei messaggi presentati dipende dai criteri selezionati nei passaggi precedenti:

- Prodotto
- Tipologia/Indicazione
- Forma del Messaggio
- Tono del Messaggio

# IpsenFlow: come funziona 3/4

## Selezione Canale di Invio

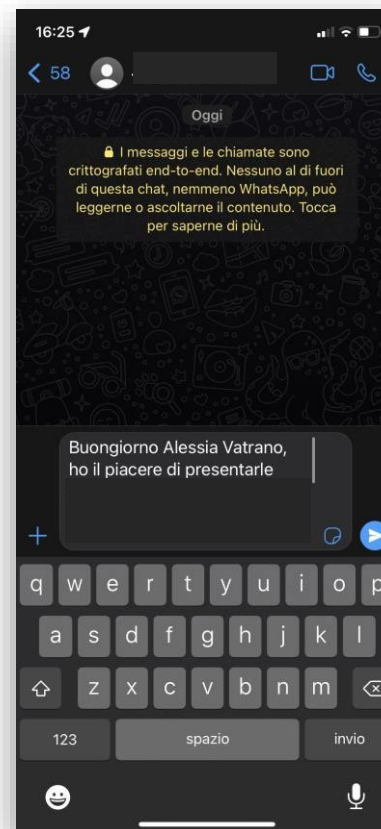


Selezionare il canale con cui inviare il messaggio:

- E-Mail
- SMS
- WhatsApp

I canali saranno attivati in base alle informazioni disponibili per il medico. Es. nel caso sia disponibile solo l'E-Mail, non saranno attivati i canali SMS e WhatsApp

## Invio WhatsApp



Aperto WhatsApp, si può confermare l'invio del messaggio al medico

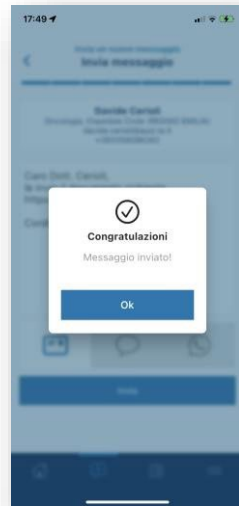
Il messaggio verrà ricevuto da destinatario come inviato dal telefono del mittente.

# IpsenFlow: come funziona 4/4

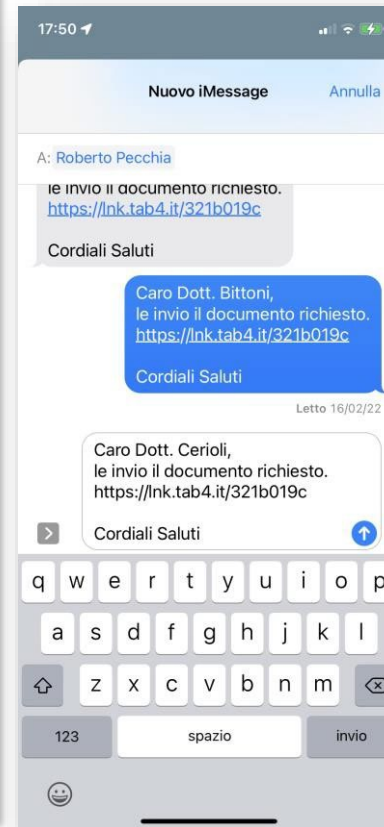
## Invio messaggio tramite E-Mail



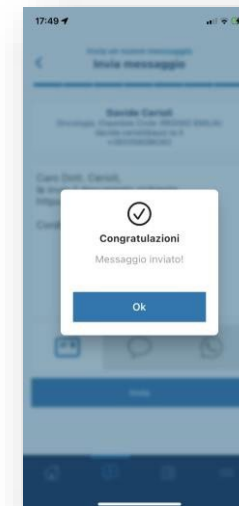
Scegliendo il canale «Email» si apre la schermata dell'E-Mail. Inviare il messaggio premendo sulla freccia su sfondo blu



## Invio messaggio tramite SMS



Inviare il messaggio SMS premendo sulla freccia su sfondo blu



The background features four overlapping chevron arrows pointing to the right, arranged in a row. The arrows are a lighter shade of blue than the background, creating a sense of depth and movement.

Grazie