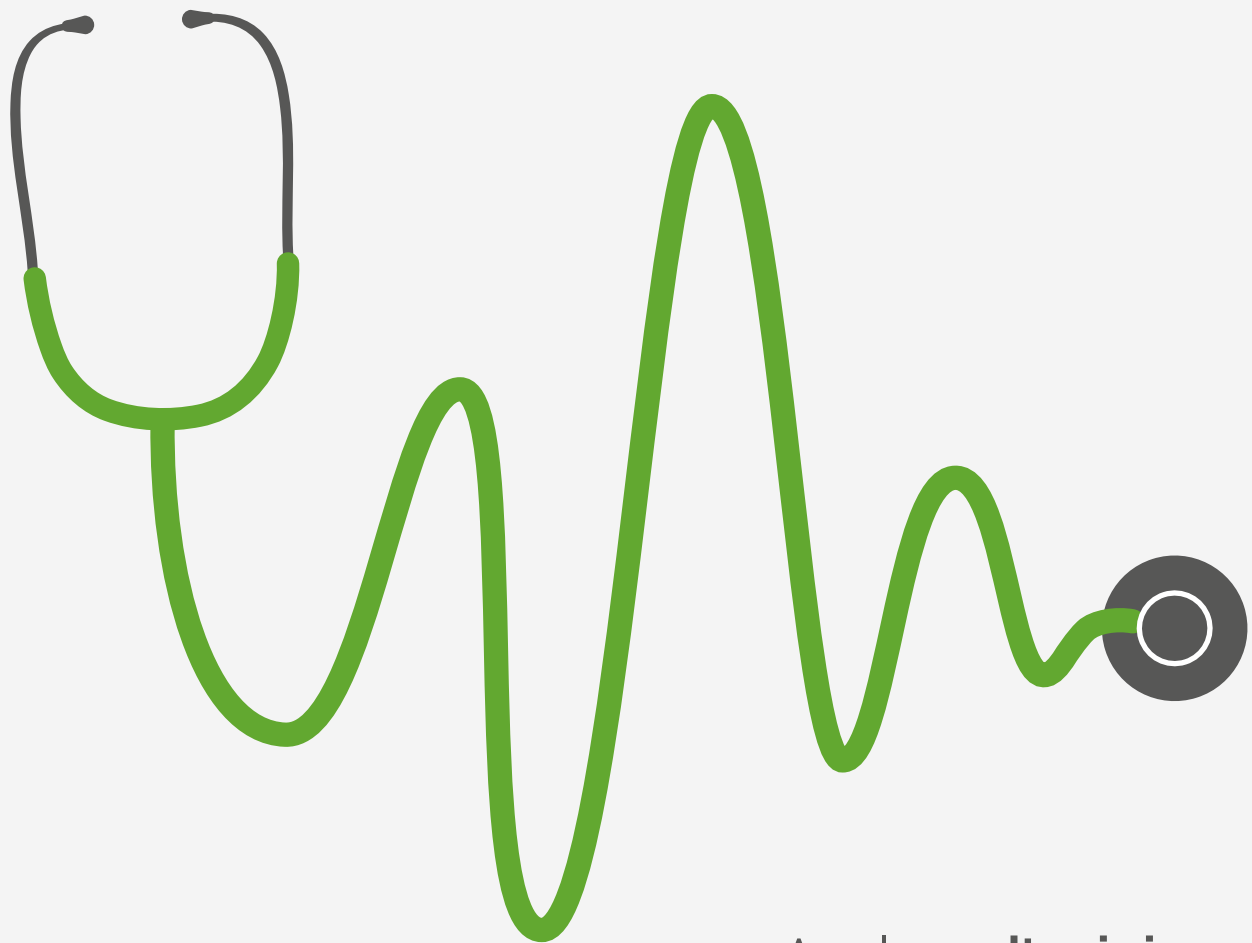


# Cas client/ **Creation Healthcare**



Analyse **d'opinion et d'influence** des professionnels de la santé sur le web social

# En bref/ Creation Healthcare



Creation Healthcare est une agence d'étude de marché en ligne qui conseille les plus grandes organisations pharmaceutiques et médicales du monde.

Créée en 1998, le groupe est à la pointe de l'innovation dans le domaine de l'engagement médical depuis 17 ans avec une équipe internationale de consultants répartie à travers 20 pays.

Les services de Creation Healthcare comprennent Creation Pinpoint®, la ressource la plus complète au monde pour l'étude du comportement des professionnels de la santé sur les médias sociaux. Elle est utilisée par 60 % des plus grandes sociétés pharmaceutiques du monde.

Les bureaux de Creation Healthcare se trouvent à Londres, au Royaume-Uni, et à New York, aux États-Unis.

[creationhealthcare.com](http://creationhealthcare.com)

## Résultats

- Lancement d'un service unique – Creation Pinpoint® – pour l'extraction et l'analyse de l'opinion des professionnels de la santé sur les médias sociaux.
- Développement du portefeuille de clients en passant de 3 à plus de 20 clients en seulement six mois.
- Mise en avant d'une nouvelle vision condensée des conversations en ligne portant sur les soins de santé, permettant aux clients de l'organisation d'améliorer la qualité des soins.

Creation Pinpoint® est utilisé par  
**60%**  
des plus grandes sociétés pharmaceutiques du monde

## L'objectif

**La capacité d'analyser les opinions exprimées en ligne sur l'un des sujets les plus importants pour nous tous – notre santé – est au cœur de la recherche et des conseils stratégiques offerts par Creation Healthcare.**

Les médecins, infirmières, organismes gouvernementaux et représentants des professionnels de la santé, groupes de défense d'intérêts et le grand public comptent parmi ceux qui expriment leur opinion en ligne sur les problèmes de santé.

Les clients de Creation Healthcare cherchent surtout à comprendre l'opinion et l'influence des professionnels de la santé qui sont en première ligne, travaillant chaque jour avec les produits et traitements disponibles. Creation Healthcare permet aux sociétés pharmaceutiques et aux autres entreprises de santé d'améliorer leur communication en dialoguant directement avec ces professionnels de la santé qui sont les acteurs clés de leur marché.

En 2012, Creation Healthcare était à la recherche d'une plateforme unique pour remplacer la multitude d'outils utilisés pour la veille et l'analyse des médias sociaux. L'équipe dirigeante avait besoin d'un service qui permettrait de tirer profit de la présence croissante des professionnels de la santé en ligne pour :

- identifier les besoins non satisfaits d'information de leurs clients sur des sujets tels que les problèmes potentiels autour de certains produits, les opinions émergentes, les inégalités dans la qualité des soins fournis, la réputation d'une société ou d'un traitement, ainsi que les opportunités de collaboration et d'engagement.
- recommander des stratégies à leurs clients dans le but d'optimiser la valeur de leur marque dans l'intérêt des patients à travers le monde.

## Le challenge

**Dans le but de rester le précurseur des recherches dans le domaine de la santé, Creation Healthcare avait une multitude d'abonnements à divers logiciels et services de veille des médias sociaux.**

D'après Daniel Ghinn, créateur et PDG de Creation Healthcare : « Nous avons découvert que chaque solution avait des points forts et des points faibles, mais aucun outil n'était idéal à lui seul pour accomplir la variété de tâches dont nous avons besoin ; surtout à la vitesse à laquelle les conversations en ligne touchant au domaine de la santé augmentaient. Afin de fournir à nos clients le meilleur service de recherche et d'analyse possible, nous avons besoin d'une nouvelle méthode pour creuser plus profondément dans les détails des problèmes posés en général, et pour un public en particulier ».

Les analystes de Creation Healthcare cherchaient une plateforme de veille des médias sociaux ayant la capacité et la flexibilité nécessaires pour accomplir n'importe quelle tâche de recherche. Elle devait également être intuitive, stable et fiable pour rapidement déployer un projet et offrir aux clients un accès aux tableaux de bord utilisés par l'équipe d'analystes. Ceci pour garantir des résultats exceptionnels et l'intégrité des données, et offrir une valeur ajoutée aux clients tout en étant commercialement viable pour Creation Healthcare.

## La solution

**Lors de l'évaluation de nombreuses plateformes de veille et d'analytique, l'équipe de Creation Healthcare choisit de se concentrer sur plusieurs caractéristiques spécifiques :**

- **Personnalisation** : la plateforme devait être en mesure de filtrer les données de manière poussée (inclure, exclure, classer, créer de règles, automatiser des actions et associer des résultats), pour permettre aux analystes d'expérimenter avec les données et de trouver des moyens uniques de répondre aux questions posées par les clients.
- **Rapidité** : la possibilité de mettre un projet en place rapidement et d'obtenir des données précises presque en temps réel était essentiel. Ceci permettrait également de réduire considérablement le temps de livraison des projets.
- **Accessibilité** : les données issues exclusivement des professionnels de la santé, et la possibilité de les visualiser sur un tableau de bord, offrent une perspective unique sur le monde des soins de santé. Le client ayant également accès aux tableaux de bords, il était nécessaire pour la plateforme d'être simple, facile à utiliser avec une formation minimale pour une productivité optimale.

À l'issue d'une évaluation minutieuse, Creation Healthcare a choisi Brandwatch Analytics comme solution technologique principale. La plateforme de Brandwatch a permis à Creation Healthcare de lancer un service unique : Creation Pinpoint®.

Selon Paul Grant, directeur de l'innovation à Creation Healthcare : « Brandwatch offre toutes les fonctionnalités dont nous avons besoin pour développer Creation Pinpoint : un produit facile à personnaliser, flexible, rapide et facile à utiliser. Nous pouvons configurer et lancer un projet rapidement en sachant qu'il donnera un avantage à nos clients pour aborder toutes les questions de santé émergentes qu'ils doivent explorer. »

# Un point de vue unique sur les conversations des médecins

Les conversations en ligne des professionnels de la santé permettent d'aider les organisations pharmaceutiques à développer des stratégies de communication concises.

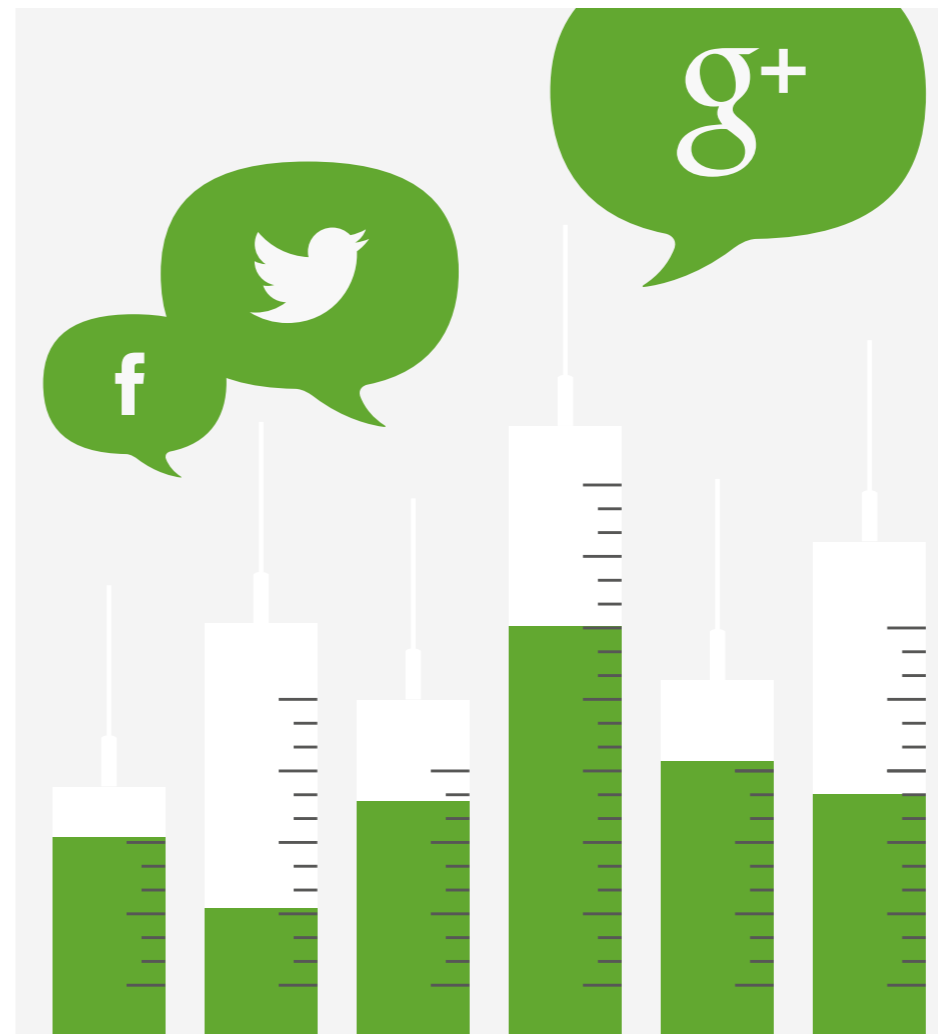


## Cibler un public de médecins, ou trouver une aiguille dans une botte de foin

Dans de nombreux cas, les clients de Creation Healthcare cherchent à comprendre la « voix » des professionnels de la santé. En intégrant Brandwatch Analytics à leur base de données internationale exclusive des professionnels de la santé sur les médias sociaux, l'équipe d'analystes de Creation Healthcare peut identifier le vocabulaire exact utilisé par ces experts pour révéler leurs points de vue individuels et collectifs ; selon le lieu, la fonction, ou le champ d'expertise.

Parfois, les nouveaux clients de Creation Healthcare viennent avec une mauvaise expérience d'autres agences ; mais ce nouveau service, développé avec Brandwatch Analytics, permet à ces clients de trouver « l'aiguille dans une botte de foin », des connaissances approfondies qui permettront une communication plus efficace avec le cœur de cible.

« Pour un client, nous avons observé que des besoins et des inquiétudes formulés par les professionnels de la santé se répétaient



plusieurs mois plus tard dans les conversations des patients, une fois le médicament sur le marché. C'est un bon exemple de la façon dont la voix des professionnels peut être un indicateur précoce de problèmes à venir et des types de conversation qui peuvent émerger plus tard parmi les patients.

Pour notre client, cette phase de préparation de leur message peut s'avérer essentielle pour éviter les risques de confusion générale ou d'incompréhension liés aux caractéristiques d'un produit ». Daniel Ghinn, créateur et PDG de Creation Healthcare.

## Identifier l'évolution des influenceurs de l'industrie

L'équipe dirigeante de Healthcare Creation a compris depuis longtemps l'importance des leaders d'opinion, importance définie en fonction du niveau d'autorité et d'influence d'un professionnel. Récemment, la notion de leader d'opinion numérique (ou Digital Opinion Leader - DOL) a émergé elle aussi et fait le sujet de nombreuses études de Creation Healthcare.

Creation Healthcare fait figure de chef de

file dans l'identification de ces DOLs et dans l'étude de l'impact de leur opinion sur les autres professionnels de la santé en ligne. Avec Brandwatch Analytics, l'équipe d'analystes de Creation Healthcare peut identifier les influenceurs clés dans une conversation portant sur un produit, un traitement ou une approche de soins.

Ghinn raconte, « un autre client voulait développer une nouvelle équipe interne et une stratégie d'entreprise pour répondre à l'évolution provoquée par la croissance du web social sur l'industrie des soins de santé. Nous les avons aidés à manuellement recruter des leaders d'opinion « numériques » pour participer à des groupes de discussion et des comités consultatifs, au cours desquels ils pourraient fournir un point de vue direct et aider cette entreprise pharmaceutique à adapter sa propre communication sur les réseaux sociaux ».

## Possibilité de consulter rétroactivement les données sociales

Malgré le volume croissant de conversations sur le web social à travers le monde, certaines entreprises du secteur de la santé ont tourné le dos à la veille en temps réel. Cette réticence leur permet de réduire les

afflux soudains de données, liés par exemple aux effets indésirables d'un médicament ou d'un équipement, mais elle limite aussi la possibilité d'obtenir des informations stratégiques importantes sur la réputation, les produits et les traitements.

Brandwatch permet d'obtenir l'historique des données en plus des données en temps réels, permettant ainsi à Creation Healthcare de développer une méthodologie de veille des médias sociaux qui est la plus adaptée pour l'industrie pharmaceutique.

Selon Ghinn, « En se concentrant sur les conversations des professionnels de la santé plutôt que sur celles du grand public, nous réduisons considérablement les risques de crises potentielles. De plus, la possibilité de voir le contexte historique permet aux entreprises de prédire et de gérer les ressources nécessaires pour traiter les signaux de crise. Le partenariat entre Brandwatch et GNIP est également un gage de confiance des données historiques obtenues par le biais d'études retrospectives ».

Au cours d'une étude, l'analyse d'une discussion entre infirmières sur un forum a permis à Creation Healthcare d'identifier un besoin spécifique de formation.

Ghinn raconte : « Notre analyse a révélé que les infirmières avaient des doutes quant à l'administration d'un produit et avaient un certain nombre de questions techniques.

Grâce à cette étude, notre client a pu fournir aux infirmières une formation spécifique dans les régions qui en avaient le plus besoin, permettant une meilleure administration du traitement, des patients mieux informés et, par conséquent, de meilleurs résultats pour la santé des patients. »

## Résumé - Développement de l'entreprise

La combinaison de la veille et de l'analyse des médias sociaux rendues possibles grâce à Brandwatch, ainsi que la prise de conscience de l'industrie médicale de la valeur ajoutée des insights issus du web social, ont permis à Creation Healthcare d'élargir leur activité en passant de 3 à plus de 20 clients en seulement six mois.

Creation Pinpoint, développé avec l'API de Brandwatch, a permis aux entreprises pharmaceutiques et de santé d'adopter les pratiques de veille et d'analyse des activités des professionnels de la santé sur le web social pour leur produits, changeant ainsi la façon dont l'industrie comprend et utilise les données sociales.

# À propos/

« La combinaison de Brandwatch et de Creation Pinpoint offre une solution unique et puissante pour l'analyse des conversations des professionnels de la santé sur le web social. De nombreuses entreprises sont désormais convaincues qu'utiliser Creation Pinpoint peut les aider à prendre de meilleures décisions stratégiques. »

**Daniel Ghinn**

créateur et PDG de Creation Healthcare

## Creation Healthcare

**Creation Healthcare est une agence d'étude de marché en ligne qui conseille les plus grandes organisations pharmaceutiques et médicales du monde.**

Créée en 1998, le groupe est à la pointe de l'innovation dans le domaine de l'engagement médical depuis 17 ans avec une équipe internationale de consultants présents dans 20 pays. Les services de Creation Healthcare comprennent Creation Pinpoint®, la ressource la plus complète au monde pour l'étude du comportement des professionnels de la santé sur les médias sociaux. Elle est utilisée par 60 % des plus grandes sociétés pharmaceutiques du monde.

Pour plus d'informations sur Creation Pinpoint, consultez [creationpinpoint.com](http://creationpinpoint.com)

Le siège social de Creation Healthcare est à Londres, au Royaume-Uni. Ils ont également un bureau à New York, aux États-Unis.

[creationhealthcare.com](http://creationhealthcare.com)

## Brandwatch

**Brandwatch est l'un des leaders mondiaux en social intelligence pour les entreprises. Sa plateforme utilisant une technologie unique d'écoute et d'analyse des médias sociaux passe en revue des millions de conversations en ligne chaque jour. Elle fournit à ses utilisateurs les outils pour les analyser, donnant aux agences et entreprises le pouvoir de prendre des décisions plus intelligentes, basées sur ces données.**

Après l'acquisition de PeerIndex, plateforme d'analyse des influenceurs de réseaux sociaux, en décembre 2014, et une récente levée de fonds de 22 millions de dollars Brandwatch continue à affiner sa stratégie de croissance.

L'entreprise a connu un taux de croissance de 100 % en glissement annuel en 2013 et a obtenu de nombreuses récompenses pour sa technologie et sa fameuse culture d'entreprise. La plateforme Brandwatch est utilisée par plus de 1 000 marques et agences dont Whirlpool, Dell, PepsiCo et British Airways.

Now you know.

[brandwatch.com](http://brandwatch.com)