



### Desafio comercial

A Content Online Ltd. queria disponibilizar serviços precisos de tratamento e suporte a medicamentos baseados na web para os setores de assistência médica, farmacêutico, entre outros.

### Transformação

Depois de expandir a base de vendas na Europa, a Parceira de Negócios da IBM Content Online procurou capitalizar o relacionamento no longo prazo com a IBM para impulsionar novos negócios na região. A empresa agora promove e comercializa a solução IBM® Micromedex® with Watson™, ajudando a renovar contratos e a gerar interesse com os recursos de pesquisa em linguagem natural do produto.



**Dan Ahlskog**  
Executivo de Contas do Cliente  
Parceira de Negócios IBM Content Online Ltd.

## Resultados

### Capacita profissionais de saúde

inclusive por meio de um contrato de licenciamento de vários anos com a Noruega

### Impulsiona as vendas com recursos aprimorados pelo Watson

que permitem consultas em linguagem natural e oferecem respostas claras e concisas

### Aumenta a segurança dos pacientes com uma parceria

que fornece dados de medicamentos através de uma única solução baseada na web

# Content Online Ltd.

## Capacitando médicos por toda a Europa com conhecimento clínico baseado em evidências

A Parceira de Negócios IBM Content Online fornece conteúdo digital para instituições acadêmicas, corporativas, governamentais, de saúde e outras organizações em toda a Europa. Ela representa muitas das principais editoras do mundo, incluindo editoras científicas, técnicas e médicas, editoras de empresas e humanidades e editoras universitárias. Criada em 2006 e fortalecida pela recente fusão de dois provedores de conteúdo digital estabelecidos, a empresa conta com aproximadamente 950 clientes e emprega 20 pessoas em suas sedes em Carlisle e Estocolmo.

*“O Micromedex foi pioneiro na área de informações sobre medicamentos baseadas em evidências e disponibilizou-as de forma fácil, acessível e confiável.”*

— Dan Ahlskog, Executivo de Contas do Cliente, Parceira de Negócios IBM Content Online Ltd.

Compartilhe



## Dados confiáveis sobre medicamentos

Médicos, enfermeiros, farmacêuticos, pesquisadores médicos e outros médicos precisam de informações de referência precisas e atualizadas sobre medicamentos. Nada menos que a segurança e a saúde do paciente estão em risco.

Como distribuidora de conteúdo digital, a Content Online se esforça para lhes fornecer essas informações. Especializada em marketing e vendas para editoras e fornecedores internacionais, a pequena empresa licencia revistas científicas, processos de conferências, normas, eBooks e outras soluções digitais para clientes em toda a Europa, com foco nos países nórdicos, na Irlanda e no Reino Unido.

Em maio de 2019, a Content Online, em Carlisle, no Reino Unido, fundiu-se com a Wize Nordic, em Estocolmo, na Suécia, e a empresa recém-formada continua a operar com a marca Content Online. A IBM estava entre os principais parceiros comerciais que a Wize Nordic levou para a fusão.

Por aproximadamente 20 anos, a Wize Nordic vendeu a solução de conhecimento clínico IBM Micromedex sob diferentes marcas. “O Micromedex foi pioneiro na área de informações sobre medicamentos baseadas em evidências e disponibilizou-as de forma fácil, acessível e confiável”, afirma Dan Ahlskog, Executivo de

Contas do Cliente da Content Online. “Antes do surgimento do Micromedex, acho que a maioria dos profissionais contava com o banco de dados PubMed ou recorria diretamente à literatura médica.”

Ao longo dos anos, a Wize Nordic desenvolveu uma base de clientes dedicada às soluções Micromedex, como hospitais e farmácias, empresas de pesquisa farmacêutica, escolas médicas, centros de informações sobre medicamentos e controle de intoxicações, agências nacionais de medicina e agências reguladoras. Especialmente, a empresa negociou um contrato de vários anos para todo o país com o governo norueguês e outras partes interessadas influentes para licenciar a oferta Micromedex a todos os profissionais de saúde e pacientes na Noruega por meio do banco de dados nacional de informações sobre medicamentos RELIS.

Mais adiante, a recém-criada Content Online buscou capitalizar esse relacionamento de longo prazo com a IBM para ampliar a presença do Micromedex na Europa.

## A funcionalidade de pesquisa cognitiva estimula as vendas

Atualmente, a Content Online divulga e comercializa a solução Micromedex with Watson, uma oferta IBM Watson Health™ que aprimora os serviços de suporte à decisão clínica baseados

em evidências do Micromedex com recursos de IA do Watson. Ela também licencia o IBM Micromedex NeoFax® e Pediatrics e a solução IBM Micromedex Pharmaceutical Knowledge.

Com a oferta Micromedex with Watson, a Content Online pode oferecer aos clientes uma solução única e baseada na web que fornece informações como gerenciamento de doses e medicamentos para 2.700 medicamentos aprovados pela Agência Europeia de Medicamentos (EMA) e pela Food and Drug Administration (FDA) dos EUA, 3.591 documentos de tratamento de doenças e condições e 1.788 protocolos detalhados para toxicologia e gerenciamento de exposição.

Além disso, os usuários podem encontrar mais rapidamente as informações necessárias, ativando o assistente de pesquisa conversacional da solução, desenvolvido com os recursos de pesquisa em linguagem natural do Watson. Para os usuários, basta digitar as perguntas no assistente de uma maneira natural e receber respostas claras e apropriadas sobre uma grande variedade de assuntos, como classes de medicamentos, dosagem e administração, compatibilidade intravenosa (IV), segurança de medicamentos, mecanismo de ação, farmacocinética e interações medicamentosas.

A empresa também trabalha com a IBM para testar a integração do conteúdo do Micromedex with

Watson com os sistemas de registros médicos eletrônicos (EMR) dos clientes. O seu objetivo é ajudar as organizações a criar fluxos de trabalho em que médicos e outros profissionais da saúde possam acessar rapidamente dados pertinentes sobre medicamentos enquanto analisam os registros dos pacientes, sem precisar fazer login em outro sistema. “Acho que agora isso pode finalmente acontecer com a ajuda de todos os recursos e conhecimentos que a IBM tem na área de TI de assistência médica”, explica Ahlskog.

A associação do conteúdo do Micromedex com os sistemas de EMR dos clientes também ajudaria a Content Online a aprofundar a compreensão sobre o modo como os clientes usam o conteúdo do Micromedex. Com essas informações, a empresa pode agregar maior valor por meio de novos serviços de consultoria e integração.

## Uma sólida parceria aumenta a segurança do paciente

Atualmente, a Content Online licencia a solução Micromedex with Watson para aproximadamente 70 contas e espera aumentar esse número por meio do relacionamento estratégico com a IBM. A inclusão da funcionalidade de pesquisa do Watson ajudou a Content Online

a garantir contratos de renovação de clientes existentes e a gerar interesse de potenciais clientes. “Recebemos muitos comentários positivos de vários dos principais clientes”, comentou Ahlskog. “Existe uma curiosidade sobre o que está por vir, por isso eles querem continuar com o licenciamento do conteúdo do Micromedex.”

Além das soluções Micromedex, que são líderes no setor, a IBM oferece a pequenas empresas vários recursos, de conteúdo de marketing a expertise em TI, para ajudá-las a desenvolver com êxito novos negócios. Trocando informações e colaborando com a IBM por meio de vários pontos de contato, a Content Online pode se envolver mais plenamente com os clientes em níveis mais profundos. A IBM, por sua vez, se beneficia do sistema de CRM da Content Online e dos processos simplificados, desenvolvidos internamente para que os representantes de vendas possam oferecer com eficiência dados

precisos do cliente aos associados. A Content Online também oferece amplo conhecimento e contatos do mercado para ajudar a aumentar o alcance da IBM na Europa.

“Somos reconhecidos por criar relacionamentos extremamente sólidos com as partes interessadas e clientes”, diz Michael Barber, Gerente de Marketing e Comunicações da Content Online. “Somos uma equipe bem estruturada, e isso nos permite ir além... Podemos nos concentrar mais nos interesses do cliente e no que eles precisam.”

A Content Online prevê o uso de suas redes de venda estabelecidas para ajudar a cultivar e proteger tudo, desde contratos com uma única organização a acordos do tipo consórcio, como aconteceu com a Noruega. Por fim, por meio da parceria com a IBM, a Content Online pode capacitar médicos e gerar mais satisfação, conectando-os a serviços de informações médicas de alta qualidade.

Em outro país nórdico, por exemplo, a empresa licencia a solução para um provedor de serviços de saúde regional, cujos especialistas em informações farmacêuticas se tornaram usuários modelo, diz Ahlskog. “Eles usam o recurso em toda sua extensão. Eles conhecem todos os benefícios e recursos e como usá-los para oferecer aos médicos o melhor serviço possível em relação ao tratamento medicamentoso e o suporte para tomadas de decisão.”

## Componente da solução

- Micromedex

### Siga para a próxima etapa

Explore oportunidades de parceria com a Watson Health. Para saber mais, acesse: <https://www.ibm.com/partnerworld/watson-health>

### Sobre a Watson Health

A Watson Health é uma unidade de negócios da IBM dedicada ao desenvolvimento e à implementação de tecnologias cognitivas e baseadas em dados para aprimorar a saúde. As tecnologias da Watson Health estão enfrentando vários dos maiores desafios médicos do mundo, como câncer, diabetes, desenvolvimento de medicamentos entre outros.

© Copyright IBM Corporation 2019. IBM Corporation, Watson Health, New Orchard Road, Armonk, NY 10504. Produzido nos Estados Unidos da América, em outubro de 2019. IBM, o logotipo da IBM, ibm.com, IBM Watson, Watson, Watson Health, Micromedex e NeoFax são marcas comerciais da International Business Machines Corp., registradas em várias jurisdições em todo o mundo. Os nomes de outros produtos e serviços podem ser marcas comerciais da IBM ou de outras empresas. Uma lista atualizada das marcas registradas da IBM encontra-se disponível na web em “Copyright and trademark information” (“Informações de copyright e marca registrada”), em [www.ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://www.ibm.com/legal/copytrade.shtml). Este documento é atual na data inicial de sua publicação e pode ser alterado pela IBM a qualquer momento. Os Parceiros de Negócios IBM definem os próprios preços, que podem variar. Nem todas as ofertas estão disponíveis em todos os países onde a IBM opera. Os dados de desempenho e os exemplos de clientes citados são apresentados apenas para fins ilustrativos. Os resultados reais de desempenho podem variar de acordo com as configurações específicas e as condições de funcionamento. É de responsabilidade do usuário avaliar e verificar o funcionamento de quaisquer outros produtos ou programas com produtos e programas IBM. AS INFORMAÇÕES CONTIDAS NESTE DOCUMENTO SÃO FORNECIDAS “NO ESTADO EM QUE SE ENCONTRAM” SEM QUALQUER GARANTIA, EXPRESSA OU IMPLÍCITA, INCLUSIVE SEM NENHUMA GARANTIA DE COMERCIALIZAÇÃO, ADEQUAÇÃO A UMA FINALIDADE ESPECÍFICA E NENHUMA GARANTIA OU CONDIÇÃO DE NÃO VIOLAÇÃO. Os produtos IBM são garantidos de acordo com os termos e condições dos contratos sob os quais são fornecidos. O cliente é responsável por garantir a conformidade com as leis e regulamentações aplicáveis a ele. A IBM não fornece orientação jurídica ou representa ou garante que seus serviços ou produtos irão garantir que o cliente esteja em conformidade com quaisquer leis ou regulamentos.