

「Veeva CRM の AstraZeneca での投資収益率は 29% で、年間 30% のコスト削減を達成しました。この結果には、非常に満足しています。」

— メディカルアフェアーズ
クライアント関係担当シニア
アマネージャー
John Pelkowski 氏

お客様の概要

AstraZeneca は、処方薬の発見、開発、販売を中心とした、イノベーションを重視されているバイオ製薬会社です。胃腸科、心臓血管科、神経科学科、呼吸器科、炎症、腫瘍科、感染症の治療薬のリーダーである AstraZeneca は、2009 年の全世界での収入が 328 億ドルに達しました。米国での同社のヘルスケア事業は 148 億ドルに上っています。

課題

AstraZeneca のメディカルアフェアーズチームが最初にカスタムメイドで据え置き型の .Net CRM システムを使い始めた当時は、このシステムに十分満足していました。ところが年月が経つうちに、システムの機能の限界や煩雑なメンテナンスが必要なこと、そして経費の増加が非常に大きな負担になってきました。さらに新しいテクノロジーの登場と AstraZeneca のメディカルアフェアーズチームのニーズの高まりから、至急の変更が必要という判断がなされました。

「当社が必要としていたのは、充実したレポーティングとプランニング、マネジメントの機能と、さらには、他の AZ のチームやパートナーや外部の人材と簡単にコラボレーションができるようにすることでした」と AstraZeneca のメディカルアフェアーズのクライアント関係担当シニアアマネージャーである John Pelkowski 氏は言います。

さらに、新しいシステムは AstraZeneca の業務を支援する以下の特長を持つものでなければなりませんでした。

- > システムメンテナンスの手間とコストの削減
- > システムの柔軟性と使い勝手の向上
- > 変更にかかる時間の短縮
- > 規模の変更が可能で、ユーザーの追加と削除が簡単にできること
- > 内外のパートナーとのシステムコラボレーションが簡単にできること
- > ユーザーの生産性とパフォーマンスの向上
- > (顧客マスターデータなど) 外部データの簡単な統合
- > レポーティングの効率を向上させ、ユーザー体験をシンプルに

探究

AstraZeneca はすべての条件を満たすソリューションを見つけることは難しい課題であると考え、幅広いベンダー分析を始め、クライアントサーバー (据え置き) 型の選択肢と SaaS (クラウド) の選択肢の両方を検討しました。5 カ月以上かけて、AstraZeneca のマネージャー、ユーザー、技術スタッフで構成される委員会は、Veeva Systems も含めた、複数の CRM ベンダーのデモを検討しました。包括的な採点システムで、それぞれの提案に設定された条件に基づくポイントを付けました。結果的に、Veeva CRM が最高得点を得て、AstraZeneca はこのソリューションについての概念実証 (POC) を開始しました。POC とその他のコンセプトソリューションの系統的検討が終了した段階で、AstraZeneca は Veeva CRM を選びました。

導入

Veeva CRM を選ぶまでには 8 カ月が掛かりましたが、システムを AstraZeneca US のメディカルサイエンスリエゾンに導入するまでには 3 カ月もかかりませんでした。「導入は素晴らしくスムーズでした。特に、当社が『クラウドの中の』システムを導入するのは初めてであったことや、外部のデータソースとのインテグレーションの設計を外部に頼んでいたことを考えると画期的です」と Pelkowski 氏は言います。

「非常に感心したのは、途中でプロジェクトの範囲を拡大したにもかかわらず、Veeva CRMを予定どおり(ちょうどターゲット日に)に予算以下(10%減)で導入できたことです」とPelkowski氏は付け加えました。「これまでこの規模で、しかも予算以下でできたプロジェクトはないと思います。」

AstraZenecaのユーザーレポートによればVeeva CRMにはエラーがありません。「最初の日からアプリケーションはひたすら働いています。この規模のシステムでは設置後に修正が必要なアプリケーションのエラーやバグがありますが、Veevaにはそれがありません。これまでバグはゼロです」とメディカルアフェアーズ戦略&オペレーション担当シニアディレクターのKevin Krause氏は報告しています。

結果

Veeva CRMはAstraZenecaのシステムの条件のすべてを満たしました。さらに、それ以上の成果もありました。

Pelkowski氏は投資収益率を29%と試算しています。製薬業界のリーダーは年間30%を節約したということです。「Veevaのクラウドモデルは本当にすっきりスマートで、現代のシステムテクノロジーの経済構造全体の中の大きな成果です。たとえば、古いシステムのメンテナンスだけに掛かっていた予算でVeeva CRMの導入と初年度の固定したライセンス費がまかなえるのです。新規の資金を求める必要もなく、機能と柔軟性ははるかにすぐれた新しいアプリケーションを、しかも少ない予算で導入したのです。これは大きいです。」

Veeva CRMのクラウドコンピューティングのモデルとマルチテナントのサービス型ソフトウェア(SaaS)で、AstraZenecaは新しいインフラの購入や既存のシステムのメンテナンスへの投資をしなくて済みました。「クラウドの中の」アプリケーションはスケールメリットがあり、会社はワールドクラスのハードウェアとソフトウェア、そしてサポートをコストを掛けずに利用することができます。Veeva CRMはForce.comのプラットフォームに構築されており、企業向けの拡張性とパフォーマンス、そして信頼性も誇っています。

コストを削減できるだけでなく、Veeva CRMは非常に直感的に簡単に使えることが評価されています。「ユーザーにはオンライントレーニングのセッションを1回行ったのですが、導入後も問題は起きていません。ドキドキするようなことも起こっていません。使い始めた最初の週でも使用率は落ちませんでした」とKrause氏は言います。AstraZenecaのMSLでシステムのユーザーであるJamie Hurst氏は「Veevaのツールは優秀です。顧客との接触の目標をチームの戦略的目標に合わせると、ユーザーはリーダーであるために何が重要かを把握することができ、それをマネージャーと同じ方法でリアルタイムのダッシュボードで見ることができるのです。Veevaは、顧客と我々の組織にとって最も重要な戦略的目標を日々のプランニングに取り入れるための最初の大きな一歩です」と付け加えました。

AstraZenecaによれば、幹部はVeeva CRM、特にレポートの効率が89%向上したことに満足しているといいます。見なければならぬレポートが118ありましたが、いまはたった25になりました。そのうえ、マネージャーはいつでも素早くダッシュボードにアクセスして最新のパフォーマンスデータを見ることができます。

「Veevaを使うと、テクノロジーは進歩を邪魔するものではなくなり、むしろ高速で後押ししてくれるものになります。」

Veeva CRMで、AstraZenecaは必要に応じて変更ができるようになりました(これまで最大6週間もかかっていた変更がいまはたった20分です)。また、AstraZenecaには、継続的なパフォーマンスの改善のために120日ごとに自動的に提供される、ユーザーが気づかないうちに行われるシステムアップグレードによる絶え

間ないイノベーションというメリットもあります。「このレベルのサポートがあれば当社のCRMシステムが古くなるということはありません」とKrause氏は言います。

メリット

利用開始以来、AstraZenecaの新しいVeeva CRMシステムは以下を実現してきました。

- > どんな変更にも対応する卓越した柔軟性
- > 成長に合わせて無制限に規模の変更可能
- > 柔軟なユニットベースのコストモデルで年間のコスト管理が徹底
- > ブランドチームのコミュニケーションと分析に役立つ最新の顧客洞察機能
- > 年間30%のコスト削減
- > レポート効率率が89%アップ
- > パートナーとの円滑なコラボレーションと情報の統合
- > 治験データを簡単に統合
- > 有用なMSL専用機能で使い勝手が向上
- > リアルタイムのパフォーマンスダッシュボードでパフォーマンスが向上
- > 現場と管理部門の両方で時間を節約
- > コスト効率では、合計の所有コストは低く、投資収益率は高水準

「Veevaのモデルは真正正銘のブレークスルーです」と最後にPelkowski氏は言いました。「テクノロジーがビジネスの推進役になり、会社が、ツールそれ自体ではなく、プロセスや人、製品の改善に集中できるようにします。マネジメントを自由にして、生産性を向上させます。Veevaを使うと、テクノロジーは進歩を邪魔するものではなくなり、むしろ高速で後押ししてくれるものになります。」

(*掲載内容は取材当時のもので、最新状況と異なる情報が含まれていることを予めご了承ください)