



GSK 社、現場からのフィードバックの活用によりセールスアライメントを 65%スピードアップ

ハイライト

30 日

アライメント計画期間
(90 日から短縮)

5 週間

計画から導入までの期間

**66,845 人の
医療従事者**

テリトリーから除外した
医療従事者の人数

GSK 社では、長年、現場の営業担当者が医療従事者に関する唯一の情報源でした。しかし、米国で新しいコマーシャルデータソリューションを採用した際、顧客リファレンスデータと営業担当者が提供するデータは食い違っており、容易には修正できないことがすぐに明らかになりました。このセールスアライメントの問題を解決するため、GSK 社は、Veeva Align のフィールドフィードバック機能を活用しました。この機能では、営業担当者の担当テリトリーの知識を共有し、アライメントの誤りを防止・修正することができます。問題は 5 週間で解決し、追加支出もほぼ発生しませんでした。

GSK

企業規模：従業員数 99,000 人

本社：英国ブレントフォード

VEEVA ソリューション

Veeva Align

Veeva CRM

早い段階から Veeva Align を活用

GSK 社はアーリーアダプターとして、Veeva Align をグローバルに導入して Veeva とのパートナーシップを構築し、Veeva Align の品質証明となるイノベーションを推進してきました。コマーシャルチームは、ターゲットを割り当てるための関係ベースの割り当ルールや、新人社員の容易な受け入れのための CRM ユーザー管理などの機能を活用していました。Align は、オペレーションチームが IT 部門を頼らずにテリトリーを迅速に変更できる協働的な販売計画・実施ツールとして使用されており、アライメント作成の頻度と柔軟性を高めることができます。

“

当社は Veeva Align に投資しているので、Veeva がこの製品への投資を増加させていることを喜ばしく思っています。ライセンス費用が増えることなく、より多くの価値を享受しています。

－ GSK 社セールスサポートサービス部門ディレクター Monique Long 氏

しかし、ある外部のデータソリューションへの切り替えが、スピードとアジリティを脅かすことになりました。新しいデータセットでは、営業担当者が医療従事者への訪問に使用する診療所の住所ではなく管理上の住所が使われたため、オーバーアライメント（過剰なアライメント）が生じたのです。GSK 社はこのオーバーアライメントを自社で解決しようとしたのですが、その成功は限定的でした。このタイミングで同社は、この問題を迅速に解決できるであろう営業担当者からの情報を得るために、既にライセンスに含まれていた Align のフィールドフィードバックを活用することになりました。

GSK 社のセールスサポートサービス部門ディレクターである Monique Long 氏は、次のようにコメントしています。「GSK 社にはビジネスニーズがありました。Veeva は当社のニーズに耳を傾けるだけでなく、いろいろなことを試し、ときには当社が試行錯誤を行うことも快く引き受けてくれました。」

アライメントプロセスの高速化

オーバーアライメントを解決するために、GSK 社は新たなセールスアライメントに関する見解を求めることを営業担当者に通知し、5 日間のレビュー期間を設けました。Align のフィールドフィードバック機能を使用することで、営業担当者は削除が必要なレコードを顧客リファレンスデータ内で 66,845 件特定し、ほぼシームレスに削除できました。

Long 氏は、次のようにコメントしています。「新しいアライメントを提供すると、営業担当者は、既に非常に使い慣れている Veeva CRM を通してアラートを受け取ります。そして Veeva CRM にアクセスすると、チャネル目標をはじめとする新しいアライメントの詳細をすべて確認できます。」

フィールドフィードバックは、Veeva CRM 内に組み込まれたユーザーインターフェースです。そのため、営業担当者が変更をリクエストする必要がある場合は、フィールドフィードバックの画面に移動して項目をクリックし、あらかじめ設定されている決定理由を選択して変更を提出し、マネージャーの承認を得るだけです。本社が自動的に許容できるとみなした変更は、Align で即座に受け付けられます。すべての変更が承認されると、そのデータは新しいアライメント期間の開始時に Veeva CRM に反映されます。

“

GSK 社にはビジネスニーズがありました。Veeva は当社のニーズに耳を傾けるだけでなく、いろいろなことを試し、ときには当社が試行錯誤を行うことも快く引き受けてくれました。

－ GSK 社セールスサポートサービス部門ディレクター Monique Long 氏

アライメントの迅速化と営業担当者の信頼強化

Veeva Alignにより、GSK社はアライメント計画に必要な期間を90日から30日に短縮できました。フィールドフィードバックは、営業担当者の意見を取り入れることで、受け取るデータに対する営業担当者の信頼も強化できました。GSK社はこれ以降、グローバル展開の拡大を視野に、他の市場でフィールドフィードバックのパイロットを実施しています。

Long氏は、次のようにコメントしています。「当社はVeeva Alignに投資しているので、Veevaがこの製品への投資を増加させていることを喜ばしく思っています。ライセンス費用が増えることなく、より多くの価値を享受しています。」

GSK社のフィールドオペレーションプランニングマネージャーのCraig Hughes氏は、この新機能を使用してさらに多くのことを実現できると感じています。同氏は次のようにコメントしています。「将来的には、Alignを使用して、営業担当者がAlign内蔵のマルチチャネルサイクルプランニング機能を使って自分のテリトリーをより効果的に管理できるようにしたいと考えています。」



これまで行ったVeevaへの投資額を上回るリターンを得て活用しています。
このことが、当社がVeevaを必要とする説得力のある根拠となっています。

— GSK社フィールドプラットフォームイネーブルメント部門ディレクター Phil Wellerstein氏