

AstraZeneca, Veeva CRM과 함께한 성공 사례

30%

연간 비용 절감

29%

ROI 달성

89%

보고 효율성 증대

개요

AstraZeneca는 혁신을 주도하는 글로벌 바이오 제약 기업으로, 전문의약품 발굴, 개발 및 상업화에 주력하고 있습니다. 위장병, 심혈관, 신경과학, 호흡기 및 염증, 종양학, 전염병 치료제 분야의 선두 기업으로서, AstraZeneca는 2009년 328억 달러의 글로벌 매출을 달성했습니다. AstraZeneca의 헬스케어 사업은 미국에서만 148억 달러 규모에 달했습니다.

과제

AstraZeneca는 의학부가 자체 구축한 온프레미스(on-premise) CRM 시스템으로 업무를 원활하게 시작할 수 있었습니다. 하지만 수년이 지나면서 시스템의 기능적 한계, 복잡한 유지보수 요구 사항, 그리고 증가하는 비용은 감당할 수 없는 수준이 되었습니다. 새로운 기술의 발전과 AstraZeneca 의학부의 커져가는 요구에 따라 변화는 불가피했습니다.

"저희는 더욱 풍부한 보고, 계획 및 관리 기능을 필요로 했습니다. 더불어 다른 AZ 팀, 파트너, 그리고 외부 리소스와 쉽게 협업할 수 있는 기능도 필요했습니다."라고 AstraZeneca 의학부의 고객 인게이지먼트 담당 수석 디렉터인 John Pelkowski가 말했습니다.

아울러 새로운 시스템이 AstraZeneca에 다음과 같은 도움을 줄 수 있다는 점을 입증해야 했습니다:

- 시스템 유지보수 작업 및 비용 감소
- 시스템 유연성 및 사용 편의성 증대

**AstraZeneca**

회사 유형

대형 바이오제약

본사

미국 델라웨어 윌밍턴

사용 솔루션

Veeva CRM

- 변경에 필요한 시간 단축
- 사용자 추가 또는 제거의 용이성을 위한 확장성 증대
- 내부 및 외부 파트너와의 간편한 시스템 협업 가능
- 사용자 생산성 및 성과 향상
- 외부 데이터 소스(예: 고객 마스터 데이터)와의 손쉬운 통합
- 사용자 경험 간소화를 위한 보고 효율성 개선



AstraZeneca는 Veeva CRM을 도입하고 ROI 29%를 달성했으며, 연간 30%의 비용을 절감했습니다. 이보다 더 좋은 성과는 없을 것입니다.

— John Pelkowski, 의학부 고객 인게이지먼트 담당 수석 디렉터,
AstraZeneca



조사

AstraZeneca는 모든 기준을 충족하는 솔루션을 찾는 것이 상당한 도전이 될 것임을 인식하고, 클라이언트/서버(온프레미스) 및 SaaS(클라우드) 옵션을 모두 평가하는 포괄적인 벤더 분석에 착수했습니다. 5개월 동안 AstraZeneca의 경영진, 사용자 및 기술 직원으로 구성된 위원회는 Veeva Systems를 포함한 여러 CRM 벤더의 데모를 검토했습니다. 포괄적인 채점 시스템을 활용하여, 설정된 기준에 따라 각 벤더사의 솔루션을 체계적으로 평가했습니다. Veeva CRM이 가장 높은 평가를 받았고, AstraZeneca는 솔루션의 효과를 입증하기 위해 PoC(Proof-of-Concept)에 착수했습니다. PoC 결과 및 제안 솔루션에 대한 심층 검토를 거친 후, AstraZeneca는 Veeva CRM을 선택했습니다.

구축

AstraZeneca 미국 의학부는 Veeva CRM을 선정하는 데 8개월이 소요되었지만, 실제 시스템 구축하는 데는 3개월 미만의 기간이 소요되었습니다. Pelkowski는 "특히 당사가 '클라우드' 시스템을 처음 도입하고 외부 데이터 소스와의 통합을 설계하기 위해 외부 리소스에 의존해야 했던 상황을 고려하면, 구축 과정이 매우 순조로웠다는 점이 인상적입니다."라고 말했습니다.

그는 "더욱 인상적인 것은, 프로젝트의 범위를 확장했음에도 불구하고 Veeva CRM을 목표 날짜에 맞춰, 심지어 예산을 10% 절감하며 구축했다는 점입니다. 이 정도 규모의 프로젝트가 예산을 절감하며 완료된 경우는 처음입니다."라고 덧붙였습니다.

AstraZeneca 사용자 보고서에 따르면, Veeva CRM은 오류 없이 안정적으로 운영되고 있습니다. 작동하

고 있습니다. 의학부 전략 및 운영 담당 수석 디렉터인 Kevin Krause는 "첫날부터 애플리케이션은 완벽하게 작동했습니다. 이 정도 규모의 시스템에서는 출시 후 수정해야 하는 애플리케이션 오류와 버그가 발생할 수 있지만, Veeva에서는 그런 일이 없었습니다. 현재까지 버그는 단 한 건도 발생하지 않았습니다."라고 말했습니다.

결과

Veeva CRM은 AstraZeneca의 모든 시스템 기준을 충족했고, 기대 이상의 결과를 보여주었습니다.

Pelkowski는 Veeva CRM 도입으로 AstraZeneca가 연간 30%의 비용을 절감하고, 29%의 ROI를 달성했다고 추산합니다. 그는 "Veeva의 클라우드 모델은 매우 탁월하며, 현대 시스템 기술의 전체 경제 구조에 엄청난 도약을 의미합니다."라고 말했습니다. "예를 들어, 저는 기존 시스템 유지보수에만 사용하던 예산으로 Veeva CRM의 전체 롤아웃과 첫해 일할 계산된 구독 비용을 모두 지불할 수 있었습니다. 월등히 뛰어난 기능과 유연성을 갖춘 새로운 애플리케이션 도입에 새로운 예산을 요청하지 않고, 더 적은 비용으로 구축했습니다. 이는 대단히 의미 있는 일입니다."라고 덧붙였습니다.

Veeva CRM의 클라우드 컴퓨팅 모델과 멀티테넌트(multi-tenant) SaaS 아키텍처를 통해 AstraZeneca는 새로운 인프라를 구매하거나 지속적인 시스템 유지보수에 투자할 필요가 없었습니다. "클라우드에 있는" 애플리케이션은 막대한 규모의 경제를 활용하므로, 기업들은 세계적 수준의 하드웨어, 소프트웨어 및 지원에 대한 비용을 지불하지 않고도 혜택을 누릴 수 있습니다. Veeva CRM은 Force.com 플랫폼을 기반으로 구축되어 엔터프라이즈급 확장성, 성능 및 안정성을 제공합니다.

비용 절감 외에도 Veeva CRM은 매우 직관적이고 사용 편의성이 높은 솔루션임이 입증되었습니다. Kevin Krause는 "저희는 사용자들에게 단 한 번의 온라인 교육 세션을 제공했지만, 구축 이후 문의가 거의 발생하지 않았습니다. 저희는 모멘텀을 유지했고, 사용량은 첫 주에도 전혀 감소하지 않았습니다."라고 말했습니다. AstraZeneca의 의학부 MSL Jamie Hurst는 "Veeva 툴은 훌륭합니다. 고객 상호작용 목표가 팀의 전략적 목표와 일치하면서, 사용자들은 리더십에게 가장 중요한 것이 무엇인지에 대한 인사이트를 얻을 수 있으며, 이를 경영진과 동일한 방식으로 실시간 대시보드를 통해 확인할 수 있습니다. Veeva는 고객과 저희 조직에 가장 중요한 전략적 목표를 일상적인 계획에 통합하는 중요한 첫걸음입니다."라고 덧붙였습니다.

AstraZeneca에 따르면, 경영진은 Veeva CRM에 매우 만족하고 있으며, 특히 보고 효율성이 89% 향상된 점을 높이 평가합니다. 검토해야 할 보고서가 118개에서 이제 25개로 줄었습니다. 또한, 관리자들은 대시보드를 통해 최신 상태인 성과 데이터를 즉시 열람할 수 있습니다.

뿐만 아니라, Veeva CRM은 AstraZeneca가 필요에 따라 자주 변경을 할 수 있도록 지원합니다. 과거 최대 6주가 걸렸던 변경 작업이 이제 20분 이내로 단축되었습니다. AstraZeneca는 Veeva의 끊임없는 혁신을 통해 지속적인 성능 향상을 위한 투명한 시스템 업그레이드를 120일마다 자동으로 제공받는 혜택을 받고 있습니다. Krause는 "이러한 수준의 지원과 함께라면 저희의 CRM 시스템은 절대 시대에 뒤떨어지지 않을 것입니다."라고 말했습니다.



Veeva CRM 도입 이후, 기술은 더 이상 발전을 저해하지 않고, 오히려 발전을 신속하게 견인합니다.



이점

Veeva CRM 도입 이후, AstraZeneca는 다음과 같은 성과를 얻었습니다:

- 모든 변화에 유연하게 대처하는 탁월한 유연성
- 성장을 수용하는 무한한 확장성
- 유닛 기반의 유연한 비용 모델로 더 나은 연간 비용 관리
- 브랜드 팀 커뮤니케이션 및 분석을 위한 고도화된 고객 인사이트 기능
- 연간 30% 비용 절감
- 보고 효율성 89% 증대
- 파트너와의 원활한 협업 및 정보 통합
- 임상시험 데이터와의 손쉬운 통합
- MSL에 특화된 관련 기능으로 사용 편의성 향상
- 실시간 성과 대시보드로 향상된 성과
- 필드 및 관리자 모두를 위한 시간 절약
- 낮은 총소유비용(TCO) 및 높은 ROI로 비용 효율성 확보

Pelkowski는 "Veeva의 모델은 진정한 돌파구입니다. 기술이 더 이상 도구 자체에 초점을 맞추는 것이 아니라, 비즈니스의 진정한 촉진제 역할을 하며 프로세스, 사람, 제품 개선에 집중할 수 있도록 합니다. 이는 경영진의 부담을 덜고 생산성을 향상시킵니다. Veeva CRM 도입 이후, 기술은 더 이상 발전을 저해하지 않고, 오히려 발전을 신속하게 견인합니다."라고 말했습니다.