

## 프리 텍스트(Free Text), 바이오제약이 놓치고 있는 의료전문가(HCP) 인게이지먼트에 대한 인사이트를 밝혀냅니다

### 심도 있고 맥락적인 주요 인게이지먼트 데이터는 관계 관리와 옴니채널 오케스트레이션을 고도화하는 데 필수적입니다

주요 인게이지먼트 채널인 필드 팀은 의료전문가(HCP)와의 관계를 구축하는 가장 직접적이고 비용이 많이 드는 방법입니다. 하지만 대부분의 기업은 주로 오래된 컴플라이언스 문제로 인해 구조화된 드롭다운 값을 사용해 미팅 노트를 기록합니다. 그 결과, 가장 중요한 인게이지먼트 채널에서 얻을 수 있는 심층적인 인사이트를 놓치고 있습니다.

처방전 데이터와 같은 타사 데이터와 결합된 일반적인 미팅 노트에 의존하는 것은 관계 관리, 옴니채널 오케스트레이션, 그리고 AI 이니셔티브를 차별화된 방식으로 발전시키는데 아무런 도움이 되지 않습니다.

필드의 프리 텍스트 노트를 통해 수집된 상세한 인게이지먼트 데이터는 의료 전문가(HCP)의 즉각적인 필요사항과 새롭게 발생하는 치료 장벽을 이해하는 데 필요한 맥락과 질감(context and texture)을 제공합니다. 이는 또한 세일즈, 마케팅, 메디컬 팀과의 의료 전문가(HCP) 접점 전반에 걸쳐 정보를 연결하는 데 필수적이며, 이를 통해 각 상호작용이 다음 상호작용의 밑거름이 되도록 합니다.

바이오 제약사들이 최적화된 미팅 사전 계획 및 조정된 옴니채널 전략과 같은 더욱 효율적이고 영향력 있는 인게이지먼트를 추진하기 위해 대규모 투자를 함에 따라, 자유 텍스트를 활용하여 풍부한 주요 인게이지먼트 인사이트를 구축하는 것은 성공을 위한 기반이 될 것입니다. Veeva의 Free Text Agent를 통해, 현장 팀은 프리 텍스트를 실시간으로 모니터링하여 조직의 컴플라이언스 가이드라인 내에서 대화의 풍부한 맥락을 포착하고 기록할 수 있습니다.

“필드 인력이 자신만의 언어로 표현할 수 있도록 허용할 수 있으며, 이 도구들을 통해 규정을 준수하는 비정형(unstructured) 피드백으로부터 이점을 얻는 단계에 도달했습니다.”

— 데일 쿠(Dale Cooke), 생명과학 및 메디컬기기 회사 규제 변호사

본 보고서는 규정을 준수하는 Free Text Agent를 사용하여 차별화 요소로서 풍부한 인게이지먼트 데이터를 활용하고 확보하기 위한, 비즈니스 중심의 접근 방식을 채택하는 데 필요한 핵심 단계들을 탐구합니다.



Dan Rizzo

VP, 비즈니스 컨설팅 글로벌 총괄



## 자유 형식 텍스트는 관계 관리, 옴니채널 오케스트레이션, 그리고 AI를 최적화하기 위한 핵심적인 인게이지먼트 인사이트를 생성합니다

모든 조직이 똑같은 외부 데이터를 구매할 수 있다면, 관계를 공고히 하고 인게이지먼트를 조율하는 데 있어 진정한 차별성을 만드는 요소는 오직 자체적인 주요 인게이지먼트 데이터의 질과 적용 방식뿐입니다.

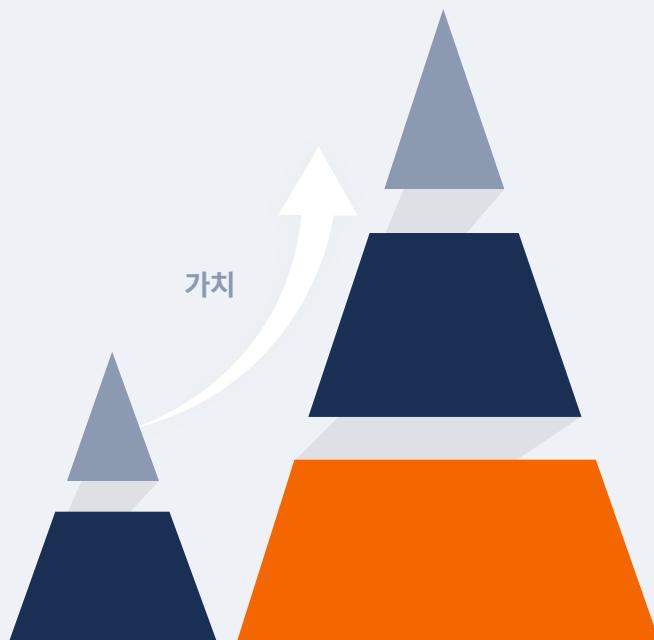
의료 전문가(HCP)의 진정한 의도, 새로운 데이터에 대한 감정(sentiment), 오프라벨 주제에 대한 비공식적인 질문, 채택을 가로막는 구체적인 장벽과 같은 인게이지먼트 인사이트는 풍부하고 서술적인 자유 텍스트로 수집해야 합니다. 현장 팀이 복잡한 대화를 미리 정의된 몇 가지 드롭다운 옵션으로 요약해야 할 때, 뉴앙스와 연결성이 상실됩니다.

대부분의 커머셜 조직은 컴플라이언스에 대한 우려로 인해 여전히 자유 텍스트 입력을 허용하지 않고 있습니다. 필드 팀 멤버가 승인되지 않은 주장이나 기밀 정보를 부주의하게 기록할 수 있다는 우려 때문에, 대다수 조직은 위험을 최소화하기 위해 가장 엄격하고 보수적인 데이터 수집 정책을 기본적으로 적용하게 됩니다. 이러한 이유로, 우리는 중요한 세부 정보를 놓칠 뿐만 아니라, 부서와 직무를 아우르는 접점 관리를 위해 투자한 AI 솔루션의 효과를 저해하게 됩니다.

이처럼 심층적이고 맥락적인 데이터를 효과적으로 수집하고 활용하는 것은, 세일즈, 마케팅, 메디컬 팀 전반에 걸쳐 연결되고, 개인화되며, 진정으로 조율된(orchestrated) 인게이지먼트 모델의 기반이 됩니다.

“만약 구조화된 정보 포착으로의 전환이 더 높은 일관성과 컴플라이언스를 가능하게 하기 위한 것이었다면, 이제는 두 가지 이점 모두를 누릴 수 있는 단계에 왔다고 볼 수 있습니다. 필드 인력이 자신만의 언어로 표현할 수 있도록 허용할 수 있으며, 이 도구들을 통해 규정을 준수하는 비정형(unstructured) 피드백으로부터 이점을 얻는 단계에 도달했습니다.”

— 데일 쿠(Dale Cooke)  
생명과학 및 메디컬기기 회사  
규제 변호사



### 관계 관리 최적화

관계 관리는 연결되고 개인화된 접점을 통해 개선되며, 이를 통해 어떤 팀이나 부서가 연락하든 모든 상호작용 정보가 다음 단계에 반영됩니다.

### 옴니채널 오케스트레이션, 그리고 AI

신뢰도 높은 주요 인게이지먼트 데이터는 분석 모델과 AI에 대한 입력값을 강화하여, 세일즈, 마케팅, 메디컬 팀 전반에 걸쳐 진정으로 조율된 인게이지먼트를 위한 인사이트와 맥락을 생성합니다.

### 프리 텍스트 기반

섬세한 인게이지먼트 정보는 의료 전문가(HCP)에게 즉각적으로 필요한 사항, 새로운 데이터에 대한 감정(sentiment), 그리고 새롭게 발생하는 치료 장벽에 대한 심층적인 맥락을 포착합니다.

## 규정을 준수하는 Free Text Agent를 통해 풍부한 인게이지먼트 데이터를 활용할 수 있습니다

Free Text Agent는 다음과 같은 기능을 제공하는 실시간의, 선제적인 규정 준수 검토 및 코칭 도구입니다:



### 풍부한 맥락 수집

현장 팀은 이제 컴플라이언스 문제에 대한 걱정 없이 고객과의 논의에 담긴 완전한 맥락과 뉘앙스를 자유롭게 기록할 수 있습니다.



### 즉각적인 보호 장치

에이전트가 제출하기 전에 텍스트를 검사합니다. 이는 잠재적인 규정 위반 항목(예: 승인되지 않은 치료 주장, 경쟁사 가격 언급, 또는 환자 개인 정보)을 즉시 식별하고 경고 표시를 합니다.



### 즉석 코칭

단순히 텍스트 제출을 차단하는 대신, 이 에이전트는 사용자에게 민감한 내용의 삭제를 요청하며 즉각적인 코칭을 제공합니다. 이는 규제 준수를 보장할 뿐만 아니라, 현장 팀의 컴플라이언스 규칙에 대한 이해도를 높여줍니다.

"만약 구조화된 정보 포착으로의 전환이 더 높은 일관성과 컴플라이언스를 가능하게 하기 위한 것이었다면, 이제는 두 가지 이점 모두를 누릴 수 있는 단계에 왔다고 볼 수 있습니다. 필드 인력이 자신만의 언어로 표현할 수 있도록 허용할 수 있으며, 이 도구들을 통해 규정을 준수하는 비정형(unstructured) 피드백으로부터 이점을 얻는 단계에 도달했습니다."라고 생명과학 및 메디컬기기 회사 규제 변호사 데일 쿠(Dale Cooke)이 말했습니다.

Free Text Agent에 적용된 새로운 기술은 더욱 고도화된 세일즈 도구로부터 최대의 가치를 얻기 위한 기반이 됩니다. 예를 들어, 미팅 사전 준비 에이전트 및 오케스트레이션 엔진이 효과적으로 작동하려면 심층적인 인게이지먼트 세부 정보가 필요합니다.

## 시험하고, 배우고, 확장합니다

프리 텍스트 수집이 비즈니스에 미치는 영향을 명확히 파악하는 것이 중요합니다. 커머셜 및 컴플라이언스 리더들은 커머셜 및 메디컬 혁신을 촉진하는 데 있어 프리 텍스트가 어떤 역할인지에 대해 반드시 합의해야 합니다.

규정을 준수하는 프리 텍스트를 위한 AI Agent의 초기 도입 기업들은 구조화되고 단계적인 프로젝트 접근 방식을 취하고 있습니다:

1단계	프리 텍스트 데이터의 명확하고 측정 가능한 핵심 가치 정의	프리 텍스트에서 생성된 데이터와 인사이트를 광범위한 상업적 활성화 및 성공을 위해 어떻게 사용할지 정의하십시오. 오케스트레이션 모델, 미팅 사전 준비 에이전트, 브랜드 계획 작업과 같은 입력 소스를 명확하게 식별하십시오.
2단계	컴플라이언스 팀의 조기 참여 유도	컴플라이언스 팀은 장벽이 아닌 파트너로 여겨져야 합니다. 조기 인게이지먼트를 통해 컴플라이언스 전문가들은 규칙을 정의하는 데 도움을 주고, 해당 도구가 그들이 우려하는 정확한 위험들을 어떻게 완화시키는지 이해할 수 있게 됩니다.
3단계	파일럿, 교육, 측정, 그리고 확장	<p><b>파일럿:</b> 소규모의 의욕적인 현장 팀으로 시작하여 이들을 전담적인 변화 관리 캠페인에 통합시키십시오.</p> <p><b>교육:</b> 사용자들에게 단순히 도구 사용법뿐만 아니라, 그들이 수집하는 데이터의 가치와 그것이 고객 경험을 어떻게 개선하는지에 대해 교육하십시오.</p> <p><b>측정 및 확장:</b> 파일럿 팀과 함께 도입 관련 우려 사항을 처음부터 문서화하고 해결하십시오. 핵심 가치 대비 성과를 평가하고, 파일럿 기간 동안 구축된 추진력과 신뢰를 활용하여 조직 전체의 둘째 번 계획을 수립하십시오. 성과와 핵심 교훈에 대한 소통으로 팀의 기대감을 높이십시오.</p>

프리 텍스트 사용으로의 전환은 관계 관리와 온니채널 오케스트레이션을 발전시키기 위한 필수 요소입니다. 규정 준수를 지키며 조직 고유의 풍부한 주요 인게이지먼트 데이터를 활용하고 적용하는 조직이야말로 미래를 위한 가장 효율적이고 효과적인 인게이지먼트 모델을 실행하게 될 것입니다.

**Veeva Business Consulting**의 심층 분석을 통해 귀사의 세일즈 및 메디컬 팀이 AI Agent의 잠재력을 최대한 발휘할 수 있도록 대비하십시오.

자세한 내용은 [veeva.com/kr/business-consulting](http://veeva.com/kr/business-consulting)에서 확인하세요