

了解阿斯利康如何通过 Veeva CRM 迅速提升 ROI 并节省管理成本

“从项目实施第一天开始，Veeva CRM 即可以开始应用。对于这种规模的应用系统来讲，往往会在系统上线后出现大量的错误和缺陷，但是我们在实施和应用 Veeva CRM 的过程中却从来没有遇到过这些。并且到目前为止，我们还没有遇到任何的错误和问题。”

—— Kevin Krause,  
Senior Director of  
Medical Affairs Strategy  
& Operations

## 客户简介

阿斯利康 (AstraZeneca) 是一家全球化的，以创新为驱动的药品研发及制造公司。在胃肠道，心血管，神经系统，呼吸系统和炎症，以及肿瘤和感染性疾病药物领域，阿斯利康是全球的领导者。

2009 年，阿斯利康的全球营收为 328 亿美元。

## 挑战

当阿斯利康的医学事务团队第一次应用为其所定制的 CRM 系统时，整个系统能够很好的满足团队所需的各种业务要求。但是到了今天，这一系统已经无法满足团队日益变化的业务需求，并且系统维护变得异常复杂，相关的费用支出也已经到了难以接受的地步。伴随新技术的不断发展，以及阿斯利康医学事务团队日益增加的业务需求，系统的更换迫在眉睫。

“我们需要更为丰富的报告、规划和管理功能，以更为便捷地与其他部门、合作伙伴和外部资源进行协作，”阿斯利康医学事务部高级总监 John Pelkowski 说到。

与此同时，新系统需要帮助阿斯利康实现如下的功能应用：

- 降低系统维护所需的人力和其他成本；
- 提升系统灵活性和易用性；
- 减少系统调整所需的时间；
- 便于进行用户的增加或者删除；
- 便于与内部和外部的合作伙伴进行协作；
- 提升用户应用效率和体验；
- 便于与外部数据源进行整合；
- 优化报告功能并提升用户操作体验。

## 产品选型

阿斯利康相信选择一个能够满足所有功能需求和标准的解决方案将是一个充满挑战的过程。因此，公司开始了包括在企业内部运行的客户端/服务器（client/server）模式，以及基于 SaaS（云计算）模式的广泛产品选型过程。在五个月的时间里，由高级经理、用户和技术人员组成的产品选型委员会对包括 Veeva Systems 在内的多家 CRM 解决方案提供商进行了解。基于广泛和严格的产品评估标准，每一家提供商均获得了相应的评分。在这其中，Veeva CRM 解决方案获得了最高的综合评分，阿斯利康也开始了相应的 POC（Proof – Of – Concept）验证过程。在顺利完成这个过程之后，阿斯利康选择了 Veeva CRM 解决方案。

## 实施

整个产品选型过程用了 8 个月的时间，但是在阿斯利康美国医疗科学联络部门的系统实施只用了 5 个月时间。谈到这一内容时，Pelkowski 说到：“整个系统实施过程非常的顺利——尤其是考虑到我们是第一次采用“云计算”的模式，以及所有的外部数据源都是通过外部合作伙伴来进行整合的”。

更让人印象深刻的是，Veeva CRM 系统的整个实施过程与原定的时间计划完全一致，而且即使我们在项目实施过程中扩大了应用范围，整个项目也完全控制在我们的预算之内，”Pelkowski 补充到。“在我之前所经历过的项目中，几乎没有一个是能够控制在预算之中的。”

根据阿斯利康的用户报告显示，Veeva CRM 系统从未产生过应用错误。“从第一天开始，系统就保持着工作状态。对于这种应用规模的系统而言，一般情况下在上线之后都会产生一些错误和缺陷需要处理，但是 Veeva 却没有这些。到目前为止，Veeva 保持着零缺陷。”医疗事务部战略和运营高级总监 Kevin Krause 谈到。

## 应用效果

“在给阿斯利康带来每年 29%的投资回报率的同时，Veeva CRM还帮助我每年节省30%的销售管理成本。没有比这个更好的选择了。”

—— John Pelkowski,  
AstraZeneca客户管理和医疗事务高级总监

Veeva CRM 满足了阿斯利康对于系统的所有要求，以及后续的一些补充要求。

Pelkowski 预计在 Veeva CRM 系统上的投资将产生 29%的投资回报，帮助这一制药巨头每年节省 30%的费用。“Veeva 的云计算模式非常的出色，并且代表着现代应用技术的巨大飞跃。例如，我们仅仅需要对原有系统进行维护的费用，就可以来完成整个 Veeva CRM 的启动，以及第一年的应用费用。无需再额外申请更多的预算，我们就可以成功实施一个功能更为强大，应用更为灵活的 CRM 系统，并同时节省大量的资金。这真的是太了不起了。”

Veeva CRM 的云计算模式以及支持多租户的底层架构让阿斯利康节省了额外采购软硬件设备，以及后续进行系统维护的费用，让公司能够在无需支付任何额外成本的情况下，从世界级的软件、硬件，以及支持服务中获得收益。Veeva CRM 基于 Force.com 平台，能够为用户提供企业级的可扩展性、应用性能，以及稳定性。

在节省大量成本的同时，Veeva CRM 也被证明是更为直观和易于操作的。“在系统上线之后，我们只为用户提供了一次在线培训。我们从来没有跳过任何一个功能，即使是在还处于适应阶段的第一周之中，”Krause 说到。阿斯利康的医学沟通顾问，同时也是 CRM 的系统用户 Jamie Hurst 补充到“Veeva 的产品是非常出色的。它能够确保我们的客户响应目标与团队战略目标保持一致，同时让用户能够了解到哪些最为关键的影响因素。并且，我们的管理人员能够通过实时的数据报表来了解最新的业务整体发展趋势。

Veeva 是我们将对客户和集团来讲最为重要的战略目标整合进入日常规划的第一个关键步骤。

结合阿斯利康的反馈，管理层对于 Veeva CRM 非常满意，尤其是提升了 89% 的报告效率。相比于原来 118 个需要进行查阅的报告，现在的仅需要 25 个报告即可实现所有的管理目标。另外，管理层能够通过实时报表可以随时了解最新的业务发展动态。

Veeva CRM 允许阿斯利康根据需求随时进行调整。并且，相比于原来每次调整需要 6 周的时间，现在每次调整仅需要 20 分钟。同时，Veeva 还不间断地以 120 天为周期进行系统后台的功能升级，以为用户带来更为卓越的应用体验。在这一过程中，阿斯利康能够在完全不受影响的情况下，得到更多的有价值的回报。对于这一服务模式，Krause 说道：“在这样高水准服务的支持下，我们的 CRM 系统能够始终满足业务的发展与变化。”

## 价值回报

在正式投入应用后，阿斯利康已从 Veeva CRM 系统中得到了如下的回报：

- 系统能够根据企业的业务需求进行极为灵活的调整；
- 可以随时根据企业的需求进行用户规模的增加或者减少；
- 灵活的多用户租赁模式让企业的年度应用成本更为可控；
- 领先的客户洞察能力为品牌团队提供沟通和数据分析基础；
- 每年节省30%的销售管理成本；
- 销售报告提交效率提升了89%；
- 能够实现与合作伙伴进行无缝的信息整合及协作；
- 能够与临床数据进行轻松整合；
- MSL所需要的应用功能得到大幅提升；

- 实时业绩报告功能帮助企业有效提升业绩水平；
- 帮助一线人员及管理团队节省大量时间；
- 综合成本更低，投资回报率更高；

当谈到 Veeva CRM 解决方案时，Pelkowski 说到：“Veeva 的模式是一个绝对的创新。它能够让我们将全部的精力投入到业务流程的改进，人员以及产品的优化上来，而不需要在系统本身上花费时间和精力，从而让技术真正成为业务发展的推动力。”

## 声明

Veeva Systems 和 Veeva 徽标是 Veeva Systems 公司和/或其附属机构在美国和其他国家或地区的注册商标。其他公司和产品名称可能是其各自公司的商标或注册商标，特此致谢。版权所有 © 2011 Veeva Systems 公司。保留所有权利。