GSK maximiza su inversión en la plataforma Vault con un enfoque coordinado

ASPECTOS DESTACADOS

Más de 50.000 usuarios de aplicaciones Vault en las áreas clínica, calidad y regulatoria

Centro de excelencia que unifica la formación y mejora la facilidad de uso

Priorizar los releases en función de su valor y de la facilidad de integración

Enfrentarse a un proyecto de transformación digital requiere una coordinación muy estricta entre la tecnología y el personal cualificado de una organización. Si no existe un planteamiento común, los imprevistos pueden suponer una importante carga para los usuarios finales, que se ven obligados a moverse por diferentes procesos con sistemas de comunicación y formación incoherentes.

Esto es precisamente lo que ocurrió en GSK cuando empezaron a mejorar los procesos de trabajo para más de 50.000 usuarios con el sistema Veeva Development Cloud unificado y conectado. Hasta hace poco, prácticamente el 90% de las decisiones de gestión se tomaban a nivel de cada aplicación Vault individual, o bien en los comités de dirección, lo que impedía realizar una supervisión adecuada de la experiencia del usuario final. Teniendo en cuenta que miles de usuarios empezarán a utilizar la plataforma Vault en los próximos meses, la empresa se dio cuenta de que tenía que buscar una forma más eficaz de racionalizar los procesos durante todo el ciclo de vida de Development Cloud.

GSK

Tamaño de la empresa:
+90.000 empleados

Sede central:
Brentford, Reino Unido

SOLUCIONES VEEVA

Veeva Vault CDMS Suite
Veeva Vault Clinical Operations Suite
Veeva Vault RIM Suite
Veeva Vault Quality Suite

Enfoque unificado para abordar los retos de la plataforma Vault

Contando con un fuerte apoyo para un centro de excelencia, la empresa creó seis grupos de trabajo y asignó a cada uno iniciativas distintas. Los objetivos globales del centro son integrar la coordinación entre las diferentes aplicaciones Vault, así como unificar la formación para todas las funciones y mejorar la experiencia del usuario final. Las responsabilidades de los grupos de trabajo abarcan desde controlar el funcionamiento de las aplicaciones Vault y las API hasta garantizar la disponibilidad para cada release y gestionar correctamente las variaciones y las actualizaciones.

John Reilly, líder de I+D para el centro de excelencia de Veeva en GSK, declara: "El objetivo es coordinar mucho mejor todas nuestras tareas de gestión de cambios. Queremos ajustarnos a las características de la plataforma, como la interfaz móvil y la de usuario y, de este modo, poder tomar decisiones conjuntas. Vamos a esforzarnos al máximo para que la experiencia del usuario sea uniforme en todas las aplicaciones Vault de Veeva."

Mejorar la experiencia del usuario final es indispensable para garantizar un enfoque centrado en el paciente, pero lograrlo no es tan sencillo. Reilly recuerda los comentarios que recibió el equipo antes de crear el centro de excelencia: "Algunos de nuestros usuarios y, sobre todo, los supervisores de diversos emplazamientos nos comentaban que estaban recibiendo newsletters sobre muchas aplicaciones Vault en los que se hablaba de las nuevas características y funciones. Y nos decían algo así como "Eso está muy bien, ¿pero no podéis hacernos un resumen?" O nos decían: "Me han invitado a la misma formación de Vault tres veces. ¿Es que no estáis coordinados?" Y tener que oír eso resultaba realmente incómodo."

Mejor dirección y mayor facilidad de uso

GSK decidió abordar estos puntos de mejora de forma directa creando un foro y una red de cambios dedicados a unificar las actividades de formación y las comunicaciones. Además, también designó encargados de producto para cada área. Reilly explica: "Como podéis imaginar, conseguir que los equipos encuentren un espacio para ver las conexiones entre aplicaciones Vault supone todo un reto. Por este motivo, establecimos como expectativa que los encargados de producto dedicaran entre el 10 y el 20% de su tiempo a mejorar el valor entre las aplicaciones Vault en su conjunto, y no solo el valor dentro de cada una de ellas."

Para garantizar la coordinación con las prioridades de la empresa, el equipo de gestión de servicios nos informa sobre la facilidad de uso en toda la gama de productos de Veeva. Reilly continúa diciendo: "Cada seis meses, hemos realizado evaluaciones de la facilidad de uso en todas las aplicaciones Vault, equilibrando el "Net Promoter Score" (es decir, la probabilidad global de recomendación) con una puntuación sobre la facilidad de uso del sistema. El objetivo del equipo es trabajar para que estas puntuaciones vayan aumentando a lo largo del tiempo."

El centro de excelencia aborda los retos actuales de la plataforma de forma distinta a través de sus recursos especializados. Matt Lamming, director principal de productos para la plataforma de desarrollo clínico de GSK, comenta: "Los Veeva releases se producen tres veces al año y, por lo general, no disponemos del tiempo ni de los recursos necesarios para adoptar ninguno de los elementos configurables, pues el trabajo que implica la validación es demasiado arduo. Ahora, nuestro equipo de diseño evalúa y prioriza la cartera de elementos configurables basándose en el valor para GSK y en la facilidad de integración, para que a continuación podamos proceder a la implementación correspondiente."

Al disponer de una mejor dirección y centrarse en la facilidad de uso de la plataforma, los equipos se encuentran en una mejor posición para abordar los nuevos retos de forma integral. Lamming continúa: "Estamos mucho más centrados en la experiencia global que la plataforma ofrece a los usuarios. Estamos sujetos a diversas legislaciones, como el Reglamento Europeo sobre Ensayos Clínicos, que afectará a

numerosas plataformas. Nuestros usuarios no tienen por qué saber la aplicación Vault en la que están trabajando; solo tienen que ser capaces de llevar a cabo los procesos y de conocer de forma intuitiva cómo deben avanzar por los pasos del sistema. Este es el futuro."

Convertir las debilidades en fortalezas

El equipo se está centrando ahora en cómo resolver los problemas actuales en torno a los procesos, sobre todo en lo que se refiere a cómo gestionar el acceso de los usuarios y los incidentes importantes.

Reilly comenta: "La gestión del acceso de los usuarios es nuestra preocupación más importante en estos momentos. Contamos con 18.000 investigadores en los diversos centros y sus puntos de acceso a las plataformas de GSK son muy variados." En lugar de crear capas de limitaciones, la empresa está introduciendo planes para simplificar los procesos a través de una autenticación basada en funciones, lo que implica diseñar una estructura de funciones más clara y racionalizada que se extienda a través de las aplicaciones Vault.

Utilizando este modelo de apoyo compartido, la empresa también prevé transformar su enfoque a la hora de gestionar incidentes importantes. "Necesitamos un enfoque coordinado de las plataformas para abordar los incidentes importantes. Además de tener planes de recuperación de desastres y continuidad de la actividad para las soluciones cloud de Veeva (en el caso de que ocurra lo peor y se produzcan interrupciones en la actividad), si queremos que todo siga funcionando, también debemos tener en cuenta todos los sistemas de terceros que están integrados en la plataforma," explica Lamming.

Plataforma para el éxito

GSK ha logrado importantes avances en las prioridades principales desde que lanzó el centro de excelencia de Veeva hace dos años. Por ejemplo, ahora los equipos están mejor preparados para la gestión de releases. "Con el apoyo de Veeva, estamos afianzando nuestro conocimiento de cada release tanto en el nivel de las aplicaciones Vault como en el nivel de la plataforma. Estamos empezando a determinar el verdadero impacto de cada lanzamiento, a tomar decisiones basadas en lo que es importante y a comunicar estas de forma clara a nuestros usuarios," añade Reilly.

El enfoque de plataforma unificada implica una experiencia más uniforme para los usuarios de soluciones de Veeva en GSK. Para terminar, Reilly declara: "Gracias a nuestra alianza con Veeva, ahora tenemos un marco de trabajo y un enfoque que aborda todos los aspectos de la validación y la gestión de cambios desde la perspectiva de los usuarios finales, pero también de forma integral en toda la plataforma Development Cloud."

Gracias a nuestra alianza con Veeva, ahora tenemos un marco de trabajo y un enfoque que aborda todos los aspectos de la validación y la gestión de cambios desde la perspectiva de los usuarios finales, pero también de forma integral en toda la plataforma Development Cloud."

—John Reilly, líder de I+D para el centro de excelencia de Veeva en GSK

Copyright © 2023 Veeva Systems. Todos los derechos reservados. Veeva y el logotipo de Veeva son marcas comerciales registradas de Veeva Systems.
Veeva Systems posee otras marcas comerciales registradas y no registradas. Los demás nombres empleados aquí pueden ser marcas comerciales de sus respectivos propietarios.