



Norgine optimiert Inhaltsgenehmigungen auf globaler und lokaler Ebene

WICHTIGE ZAHLEN

Anzahl der Genehmiger von Inhalten um 50 % reduziert

Genehmigung der meisten Assets durch Unterzeichner innerhalb von 5 Tagen, mit 82 % Genehmigungen innerhalb eines Tages

Knapp 8.000 Assets im Jahr 2021 geliefert

Agnès Keltie hat mehr als ein Jahrzehnt im Bereich Compliance gearbeitet und weiß, dass ihre Kollegen bei Norgine nicht immer begeistert sind, von ihr zu hören. „Compliance wird oft wie eine lästige Fliege empfunden, obwohl sie notwendig ist“, lacht Keltie, die bei dem europäischen Spezialpharmaunternehmen als Managerin für Global Medical Affairs arbeitet. „Eine gelegentlich einsame und undankbare Aufgabe, aber mir gefällt die Herausforderung, kreative Wege zu finden, um Regeln einzuhalten und das Interesse meiner Stakeholder zu halten.“

Taktgefühl und Einflussnahme sind Schlüsselqualifikationen, die man braucht, um in einer solchen Funktion erfolgreich zu sein. Und tatsächlich erwiesen sich diese Eigenschaften als äußerst nützlich, als Keltie einen Weg finden sollte, den Genehmigungsprozess für Inhalte bei Norgine zu optimieren. Durch vereinfachte Prozesse und neue Workflows in Veeva Vault PromoMats konnte Norgine seine Prüfungs- und Genehmigungszeiten verkürzen und gleichzeitig mit zunehmender Größe des Unternehmens neue Möglichkeiten zur Skalierung finden.

Zu viele Köche verderben den Brei

Manchmal ist es schwer, alte Gewohnheiten abzulegen und sich zu ändern. Das Unternehmen führte über Jahrzehnte denselben Prozess zur medizinischen, rechtlichen und regulatorischen (MLR-) Prüfung durch. Auch wenn sich die europäischen Vorschriften geändert haben und neue Engagement-Taktiken wie soziale Medien und dynamische Inhalte Einzug in den Marketing-Mix hielten, hatte sich im Grunde nichts geändert. „Zum Teil hatten wir das Gefühl, unsere Mitarbeiter prüften Dokumente nur, weil wir es schon immer so gemacht hatten,“ erklärt Keltie.

NORGINE

Größe des Unternehmens: 1.559 Mitarbeiter
Firmensitz: Amsterdam, Niederlande

VEEVA LÖSUNGEN

Veeva Vault PromoMats

Durch die hohe Anzahl an Prüfern verzögerten sich nicht nur die Genehmigungsprozesse und die Anwendung in der Praxis. Das Team verlor auch teilweise das Wesentliche aus den Augen (d. h. dass es bei der Genehmigung von Textmaterial darum geht, die Einhaltung der Verfahrensregeln sicherzustellen). „Die Prüfer kommentierten alles Mögliche, u. a. persönliche Vorlieben für Farben, Wortwahl und andere stilistische Elemente, was sie vom eigentlichen Anlass der Textgenehmigung ablenkte“, so Keltie. „Wenn laut Gesetz oder Kodex eine einzige Person für die Freigabe eines Dokuments verantwortlich sein soll, dann sollte auch nur eine einzige Person für dieses Dokument eingeschaltet werden“, erklärt Keltie und weist darauf hin, dass die restlichen Aufgaben deutlich früher im Prozess und möglicherweise außerhalb eines Textfreigabesystems erledigt werden können.

Keltie wusste, dass es nicht einfach sein würde, einigen Prüfern mitzuteilen, dass ihre Meinung für die Genehmigung des Textmaterials nicht mehr ausschlaggebend war. Auch war sich Keltie im Klaren, dass das Unternehmen ein MLR-Prüftool brauchte, das hinreichend flexibel ist, um für verschiedene Länder und ihre jeweiligen regionalen Anforderungen konfiguriert zu werden – d. h. eine Lösung, die Norgine die Geschwindigkeit, den Rahmen und die Informationen bietet, um für seine Inhalte die nächste Stufe zu erreichen.

Neue Technologie, neue Perspektiven

Mit Vault PromoMats fand Norgine seine Lösung. „Wir suchten ein System, das für alle Länder geeignet ist, aber ohne einen zu großen Anpassungsaufwand“, erklärt Keltie. „Vault PromoMats ermöglicht uns die Zusammenarbeit auf internationaler Ebene und liefert die benötigten automatisierten Audit Trails, mit einer ausreichenden Flexibilität, damit nicht jeder Sonderfall zu einem Problem wird.“

Um seine MLR-Prüfungen zu beschleunigen, war es für Norgine entscheidend, über die richtige Technologie zu verfügen. Aber das Change Management, das für die Implementierung des neuen Prüfprozesses notwendig war, war genauso wichtig – wenn nicht sogar noch wichtiger. „Menschen mögen es nicht, wenn man ihnen sagt, was sie zu tun haben“, so Keltie. „Genau hier muss man besonders taktvoll vorgehen und ihnen verständlich machen, dass man nicht einfach nur Änderungen vornimmt, um ihnen das Leben schwer zu machen, sondern allen helfen möchte, um am Ende cleverer und schneller zu arbeiten.“

Für Keltie war es während der Übergangszeit besonders hilfreich, sich über die Community Foren von Veeva mit ihren Kollegen in Verbindung zu setzen und über gemeinsame Herausforderungen zu sprechen. Als aktives Mitglied der Veeva Communitys wie Content Metrics, Compliance und Content Space trägt Keltie häufig dazu bei, die Agenda für anstehende Meetings festzulegen. Sie hat sogar schon häufig Diskussionsrunden außerhalb der von Veeva organisierten Sitzungen geführt. „Es sind wirklich großartige Menschen. Alle sind so aufgeschlossen und wollen unsere Arbeitsweise sowie Veeva Produkte verbessern und zusammenarbeiten, um Tipps, Schwierigkeiten und Wissen zu vermitteln, ohne zu urteilen“, erklärt Keltie.



Wir suchten ein System, das für alle Länder geeignet ist, aber ohne einen zu großen Anpassungsaufwand. Vault PromoMats ermöglicht uns die Zusammenarbeit auf internationaler Ebene und liefert die benötigten automatisierten Audit Trails, mit einer ausreichenden Flexibilität, damit nicht jeder Sonderfall zu einem Problem wird.

– Agnès Keltie, Compliance Manager, Global Medical Affairs, Norgine



Meiner Meinung nach trägt unsere Zugehörigkeit zur Veeva-Community in Verbindung mit der Verwendung von Veeva Pulse Content Metrics entscheidend dazu bei, die Zukunft unserer individuellen und kollektiven Bemühungen um einen verbesserten Genehmigungsprozess für Inhalte zu gestalten.

— Agnès Keltie, Compliance Manager, Global Medical Affairs, Norgine

Veeva Pulse Content Metrics hat sich ebenfalls als nützlich erwiesen und dem Team von Norgine Team Ausgangswerte für die Content Performance weltweit bereitgestellt, die ihm die Unterschiede zwischen den einzelnen Märkten ihrer Arzneimittel und Medizinprodukte verständlich machen. „Wir nutzen Veeva Pulse Content Metrics, um zu überwachen, wo wir im Vergleich zum Branchen-Benchmark stehen, und Möglichkeiten für eine Verbesserung zu erkennen“, so Keltie.

Optimierung der Genehmigungsverfahren durch einen schlankeren Prozess

Norgine hat im März 2020 Vault PromoMats für seine Teams in den Bereichen Medical Affairs, Regulierung und Marketing in 11 Regionen mit 20 Ländern sowie für seine globalen Funktionen eingeführt. Mit einem schlankeren, strafferen Prozess zur Genehmigung von Inhalten, der von Vault PromoMats unterstützt wird, konnten diese Teams effektiver zusammenarbeiten und Inhalte effizienter produzieren.

Tatsächlich hat das Unternehmen nicht nur die Anzahl der Genehmiger von Inhalten um 50 % reduziert, sondern auch einen Prüfzyklus von höchstens zwei Runden pro Asset erreicht, wobei 82 % der Assets innerhalb eines Tages genehmigt werden. „Wenn man bedenkt, dass wir etwa 8.000 unterschiedliche Inhalte pro Jahr produzieren, können diese Verbesserungen einen erheblichen Unterschied ausmachen“, sagt Keltie.

Für Norgine ist allein die Tatsache, dass das Unternehmen nun seine Prozessleistung objektiv messen und benchmarken kann, ein großer Gewinn. Zwar verfügt das Unternehmen über ein eigenes internes Dashboard, in dem es nach wie vor über bestimmte Aspekte der Inhaltsproduktion berichtet, aber die branchenweite Übersicht in Veeva Pulse Content Metrics war von entscheidender Bedeutung, seinen Ansatz an die Besonderheiten verschiedener Märkte zu erfassen und anzupassen.

„Meiner Meinung nach trägt unsere Zugehörigkeit zur Veeva-Community in Verbindung mit der Verwendung von Veeva Pulse Content Metrics entscheidend dazu bei, die Zukunft unserer individuellen und kollektiven Bemühungen um einen verbesserten Genehmigungsverfahren für Inhalte zu gestalten.“

Um weitere Informationen zum Ansatz von Norgine für kommerzielle Inhalte zu erhalten, lesen Sie diese **Q&A mit Agnès Keltie und Karen Timmins von Takeda**.