



# GSK massimizza l'investimento nella piattaforma Vault con un approccio coordinato

## HIGHLIGHTS

**Oltre 100.000 utenti Vault in ambito clinico, regolatorio e quality**

**Il centro di eccellenza Veeva consolida il training e migliora l'usabilità**

**Il coordinamento consente di prioritizzare le nuove release in base al valore e alla facilità di integrazione**

Un progetto di trasformazione digitale richiede un coordinamento rigoroso tra la tecnologia e le competenze all'interno di un'organizzazione. L'assenza di una visione integrata può comportare un onere pesante per gli utenti finali, costretti a navigare tra numerosi processi con comunicazione e formazione incoerenti.

Per GSK, questo è stato evidente in particolare quando l'azienda ha scelto di migliorare i flussi di lavoro per oltre 100.000 utenti tramite la soluzione integrata Veeva Development Cloud. Fino a poco tempo prima, quasi il 90% delle decisioni manageriali era adottato a livello di singola applicazione o steering committee, con una supervisione limitata dell'esperienza dell'utente finale. Considerando che migliaia di utenti avrebbero utilizzato la Vault Platform, l'azienda si è resa conto di aver bisogno di un modo migliore per ottimizzare i processi nel ciclo di vita di Development Cloud.

### GSK

Dimensione aziendale:  
Oltre 90.000 dipendenti

Sede centrale: Brentford, UK

### SOLUZIONI VEEVA

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

## Un approccio unificato alle sfide della piattaforma

Oltre alla scelta di istituire un centro di eccellenza, l'azienda ha creato sei gruppi di lavoro e ha affidato iniziative distinte a ciascuno di essi. Gli obiettivi generali del centro sono quelli di incorporare il coordinamento dei diversi Vault, di consolidare la formazione per tutte le funzioni e di migliorare l'esperienza dell'utente finale. I gruppi di lavoro avranno diverse responsabilità: dovranno, ad esempio, monitorare le funzionalità di Vault e API, assicurare l'efficacia e idoneità delle release e gestire convalide e upgrade.

John Reilly, responsabile R&S del centro di eccellenza Veeva presso GSK, commenta: "L'obiettivo è quello di accrescere ulteriormente il coordinamento dei nostri sforzi per la gestione del cambiamento. Desideriamo allinearci sulle caratteristiche a livello di piattaforma, come ad esempio l'utilizzo su dispositivi mobili e l'interfaccia utente, e prendere decisioni collettive. Lavoriamo perché la user experience sia coerente in tutte le applicazioni di Veeva Vault."

Un miglioramento dell'esperienza dell'utente finale è fondamentale per mettere il paziente al centro, ma non è semplice. Reilly ricorda i feedback ricevuti dal team prima di istituire il centro di eccellenza: "Alcuni utenti, in particolare i nostri site monitor, affermano di ricevere newsletter con informazioni sulle nuove funzioni da diversi Vault e ci proponevano di consolidare. Oppure, riferivano di essere stati invitati alla stessa formazione Vault per più volte e ci chiedevano di coordinarci. Per noi questa situazione non era accettabile."

## Governance e usabilità migliori

GSK ha affrontato queste problematiche creando un forum e un network responsabile del consolidamento della formazione e della comunicazione. Ha inoltre definito i product owner di ciascun settore. Reilly osserva: "Come si può immaginare, per i team è impegnativo tenere conto delle connessioni tra i Vault. Per questo motivo, ci aspettiamo che i product owner dedichino il 10-20% del loro tempo a migliorare il coordinamento tra i diversi Vault."

Per assicurare un allineamento con le priorità del business, il team di Service Management svolge un'analisi periodica della fruibilità trasversale a tutto il portfolio prodotti di Veeva. Reilly continua: "Abbiamo fatto test di fruibilità ogni sei mesi su tutti i Vault, facendo un bilancio tra Net Promoter Score (la probabilità che una determinata funzione sia raccomandata) e lo score di fruibilità del sistema. L'obiettivo del team è quello di far aumentare progressivamente questi score."

Il centro di eccellenza affronta le sfide della piattaforma in maniera differenziata, grazie alle sue risorse specializzate. Matt Lamming, senior product director della piattaforma di sviluppo clinico di GSK, commenta: "Le release di Veeva avvengono tre volte all'anno e solitamente non abbiamo il tempo o le risorse necessarie per adottare del tutto gli elementi configurabili, perché l'onere della validazione è significativo. Attualmente, il nostro team di progettazione sta definendo le priorità per il backlog degli elementi configurabili, in base al valore per GSK e alla facilità di integrazione. Poi procederemo all'implementazione."

Con una migliore governance e una maggiore attenzione all'usabilità della piattaforma, i team possono affrontare più facilmente le nuove sfide con un approccio olistico. Lamming continua: "Siamo molto più concentrati sull'esperienza della piattaforma end-to-end per gli utenti. Alcune leggi, come il Regolamento UE sulle sperimentazioni cliniche (EU CTR), esercitano un forte impatto su più piattaforme. I nostri utenti non dovrebbero avere la necessità di sapere in quale Vault stanno lavorando: dovrebbero semplicemente poter eseguire i processi e sapere intuitivamente come muoversi all'interno del sistema. Questo è il futuro."

## Trasformare i punti deboli in punti di forza

L'attenzione del team si sta spostando ora a come risolvere i problemi attuali relativi ai processi, in particolare la gestione dell'accesso degli utenti e degli eventi gravi.

Reilly nota: "Attualmente, la gestione degli accessi è la nostra spina nel fianco. Abbiamo 18.000 ricercatori in loco e i loro punti di accesso alle piattaforme GSK sono molto diversificati." Piuttosto che creare una stratificazione delle restrizioni, l'azienda progetta di semplificare i processi attraverso l'autenticazione basata sui ruoli. Questo comporta la progettazione di una struttura dei ruoli più chiara e snella, che si estenda attraverso i diversi Vault.

Utilizzando il modello di supporto condiviso, l'azienda sta anche pianificando di trasformare il proprio approccio alla gestione degli eventi gravi. "Abbiamo bisogno di un approccio coordinato. Per mantenere il sistema in funzione, oltre ad avere piani di disaster recovery e continuità operativa per le soluzioni cloud Veeva (nello scenario peggiore, in caso di interruzioni), è necessario prendere in considerazione anche tutti i sistemi di terze parti integrati nella piattaforma," spiega Lamming.

## Una piattaforma per il successo

Negli ultimi due anni, dal lancio del suo centro di eccellenza Veeva, GSK ha compiuto progressi significativi rispetto alle priorità fondamentali. I team sono più preparati, ad esempio sulla gestione delle release. "Con il supporto di Veeva, ci stiamo formando su ogni release sia al livello del singolo Vault che dell'intera piattaforma. Stiamo cominciando a definire il vero impatto di ciascuna release, prendendo decisioni in base a ciò che è importante e comunicando queste decisioni in modo chiaro ai nostri utenti," aggiunge Reilly.

L'approccio come piattaforma unificata offrirà un'esperienza delle soluzioni Veeva più lineare agli utenti GSK. Reilly conclude: "Grazie alla stretta collaborazione con Veeva, abbiamo ora un framework e un approccio che considera in modo olistico tutti gli aspetti della convalida e della gestione delle modifiche nella prospettiva del cliente finale, attraverso la piattaforma Development Cloud."



*Grazie alla stretta collaborazione con Veeva, abbiamo ora un framework e un approccio che considera in modo olistico tutti gli aspetti della convalida e della gestione delle modifiche nella prospettiva del cliente finale, attraverso la piattaforma Development Cloud."*

—John Reilly, responsabile R&S del centro di eccellenza Veeva presso GSK