2014-11-03

**陳如月**

**CSO業務現況﹙三﹚**

歐美的CSO﹙Contract Sales Organization﹚公司與競爭對手的差異化是重要的課題。收購、或是為了增加服務的種類組織夥伴關係、或是提升IT技術水準等致力於差異化。不過25年來不變的是簽約MR的活動仍是CSO服務的最重要部分。

只是，PDI公司的Frank Arena先生說：「關於這個MR活動，要留意的是填補空缺的〝缺員管理〞、或是解消一些地區沒有MR負責的空白覆蓋、最先端的數位溝通服務、臨床醫師或是護理人員的教育、醫學和藥學專家組成的MR集團﹙Medical Science Liaison﹚等高品質有別於其他CSO提供的服務。」

其他還有樣本配送服務、行銷溝通服務，努力提升能力做出差異化。

和廠商的合約從和其他公司的產品一起推廣的相成服務等的簡單服務，到包括價格策略、上市後藥品安全監視活動所有營業和行銷策略的大型合約，因等級不同成本大大不同。簡單的合約像似依據約聘MR對醫師進行推廣說明的數量支付費用。

然而，最近比起這些簡單的工作，操作整個業務團隊與管理其費用的案例越來越多。也有雙方同意對前一年成長率的銷售目標、市佔率、處方箋數的增加，其他的標準數值基礎，如果達成可獲取對價的案例。如果CSO負責並管理整個產品的銷售和行銷服務責任，因為風險增加，其成本較高。

inVentiv Selling Solutions的總裁Paul Mignon指出：「未來CSO的目標達成力會是驅動力。為此有效地使用適當的費用，提供各種解決問題的服務以達成目標是重點。inVentiv 公司的理念是針對藥品公司的客戶，廠商有新產品的查驗登記和生產功能以及開發新產品，我公司將提供這之外的所有範疇的問題解決服務。」Publicis Touchpoint Solutions公司的總裁Rick Keefer說：「CSO似乎更喜歡高額有償服務的固定費用，不過近幾年來廠商的分擔風險的服務委託增加了。新產品銷售成本的很大部分，甚至有時還需要分擔專利費用，這不僅是來自小公司的要求，大公司也有。」

總之，廠商委給CSO大的權限也承擔風險，委託看起來目標達成困難的案例增加了。公司需要建立可以執行這樣的委託的系統，有時候和其他公司簽署夥伴關係來執行困難的工作是必要的。

例如，PDI公司有自己的物流服務，Quintiles在全世界100個國家有27,000名員工提供廣範圍疾病領域的CSO服務。為了給與廠商新期待的問題解決能力，這是一個必要的決定。

– End –