2019-10-21

**陳如月**

**AstraZeneca導入人工智慧幫助輔導銷售代表**

 AstraZeneca銷售代表在培訓部門獲得一些新的幫助。雖然經理仍然管理銷售代表，但人工智慧(Artificial Intelligence，簡稱AI)（以從數千種現場指導形式生成的數據形式）現在增加了機器學習的分析和建議。

 結果是什麼呢？該公司表示，改善了互動，並更好地發揮銷售代表的優勢。

 AstraZeneca美國公司事務部的外部事務主管Stephanie Wiswall在電子郵件採訪中說，在AZ的系統中，經理們保有他們的輔導活動儀表板。

 她說：“經理可以在數十次的輔導對話中一目了然地評估他們的注意力或平衡程度，或者他們的討論是否足夠具體以改變銷售人員的行為，”她補充說，“AI是一個重要的工具，可以用來讓經理成為更好的領導者：透過騰出時間、減少進行報告的需求，並讓他們在指導方式上更具創造力。”

 AI系統使用的數據來自由銷售代表和經理填寫的自我報告的現場指導表單，這些表單記錄了他們的互動。成千上萬的輸入透過評分指標進行分析，評分指標與推動業務結果的措施相對照。透過儀表板，經理可以看到許多員工和對話中的銷售指導工作。

 Wiswall說，該系統已經向銷售主管展示了新的洞察力，並改變了銷售代表和經理之間的互動，將重點放在對個人最有幫助的指導上。

 她說：“而且它以科學為基礎，所以我們知道我們的做法是正確的。“AI讓我們真正看到了我們在多個組織層面關注的是什麼，這讓我們能夠問自己，'這是我們想要的嗎？'還有'這就是我們想要的嗎？’”

今年1月，Veeva商業雲高級副總經理Paul Shawah支持AI在2019年對生命科學行業產生重大影響，並指出“隨著人工智慧成為企業商業應用的標準功能，我們將朝著AI驅動的勞動力方向發展。”

他接著說：“AI不僅會繼續透過其下一個最佳行動的建議來提高銷售人員的效率，而且還將自動在行銷管理的內容管理中實現主張 - 參考鏈接。”

 據Accenture稱，AI可以幫助工作人員更有效地利用時間，將勞動生產率提高多達40％，而這正是銷售代表所需要的。

 AI對藥品銷售的影響可以在銷售代表會見客戶之前就開始。機器學習可以將客戶分為高度特定的區隔，讓銷售團隊可以更大程度地個性化他們的活動。例如，除了治療領域外，可以根據包括對新藥的興趣、區位和可得性在內的因素對醫師進行區隔。

 此外，AI可以根據銷售代表先前與客戶的會面來推薦資材，並使其易於拜訪。例如，如果一位醫師曾經表示對糖尿病和心血疾病的藥物感興趣，銷售代表可以被告知配備相關藥物的資訊。這樣可確保共享個性化的、有影響力的訊息，並減少銷售代表在會面時查找資料時所浪費的時間。

※　　　※　　　※

AI未來的潛力包括更快地掌握趨勢以及在不同市場的銷售代表和經理之間傳遞資訊。

各位MR和經理人，請加快腳步，才不會掉隊。

(取材自FiercePharma & PharmaTimes)

–End–