

Prêmio Jatobá 2022

CASE MSD – KPIs de Comunicação

A MSD Brasil implementou no início de 2019 a metodologia ágil e uma nova gestão baseada em dados. Uma área de Digital, Dados e Inovação foi criada pela companhia. Cresceu, se fortaleceu e passou a ser parceira de outras áreas para a evolução do negócio da MSD com foco crescente em governança e qualidade de dados, big data, engenharia e automação de dados.

A área de Comunicação Corporativa da MSD sempre integrou as metas gerais da companhia como corresponsável por construção de orgulho, clima interno e como principal área para entrega das metas relacionadas a reputação corporativa.

Sabíamos que, apesar do trabalho bem feito e crescentes resultados, precisávamos entender nossa performance com um maior nível de detalhe e refinamento para, assim, redirecionar com mais facilidade e agilidade a nossa rota.

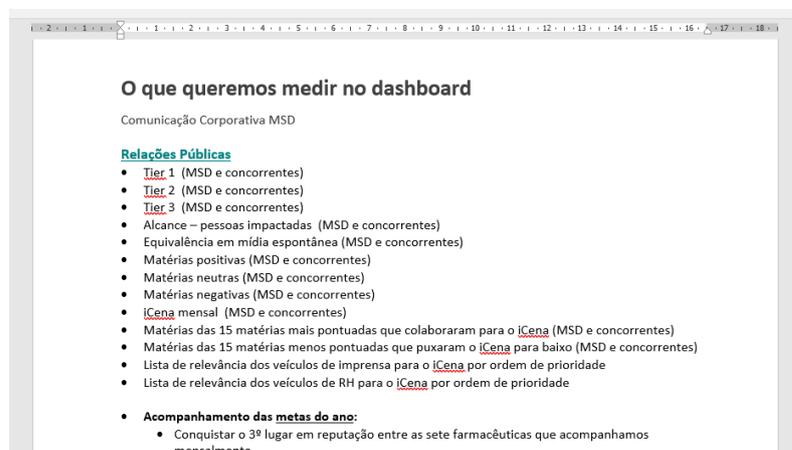
Foi assim que, em março de 2022, a área de Comunicação da MSD se desafiou a embarcar nesta jornada. O objetivo era claro: aprender, experimentar e conseguir centralizar em um único local todos os dados relacionados a nossa performance em Comunicação Interna, Relações Públicas, nossos canais proprietários em Mídias Sociais, Website Corporativo e o perfil de nosso CEO no LinkedIn para acompanhamento, análise e redirecionamento da execução.

Buscamos benchmarks mas o que vimos foi um grande interesse de colegas que tinham a mesma necessidade mas não conseguiam implementar uma ferramenta assim.

A construção do dashboard foi feita pelo time de Comunicação Corporativa e pelo time da área de Digital, Dados e Inovação da MSD, com o apoio do atendimento e da área de mensuração da FSB, agência de Comunicação da MSD.

Iniciamos o processo de IDEIAÇÃO com a construção de um arquivo simples, em Word:

1. listamos as metas anuais da área (chamadas de OKRs em agile – objetivos e resultados-chave)
2. definimos o que gostaríamos de medir
3. mapeamos e coletamos nossas bases de dados



Com essas informações conseguimos entender o que seria possível mensurarmos e que outros parâmetros precisaríamos gerar para poder refinar nossa visão.

ID	Mídia Social	Plataforma	País	Tipo de Mídia	Visualizações	Stories	Engajamento	CTR	Alcance	Impressões	Conversões	ROI
14471	Mídias Sociais	Instagram	MSD	MSD	Brasil	Visualizações	Stories	Congresso SBTM02022	202208	0	25/08	0
14472	Mídias Sociais	Instagram	MSD	MSD	Brasil	Visualizações	Stories	Congresso SBTM02022	202208	10	25/08	10
14473	Mídias Sociais	Instagram	MSD	MSD	Brasil	Respostas	Stories	Congresso SBTM02022	202208	12	25/08	12
14474	Mídias Sociais	Instagram	MSD	MSD	Brasil	Compartilhamentos	Stories	Congresso SBTM02022	202208	3	25/08	3
14475	Mídias Sociais	Instagram	MSD	MSD	Brasil	Interações	Stories	Congresso SBTM02022	202208	23	25/08	23
14476	Mídias Sociais	Instagram	MSD	MSD	Brasil	Visualizações	Stories	Congresso SBTM02022	202208	0	25/08	0
14477	Mídias Sociais	Instagram	MSD	MSD	Brasil	% engaj.	Stories	Congresso SBTM02022	202208	3%	25/08	3%
14478	Mídias Sociais	Instagram	MSD	MSD	Brasil	CTR	Stories	Congresso SBTM02022	202208	0%	25/08	0%
14479	Mídias Sociais	Instagram	MSD	MSD	Brasil	Alcance	Stories	Campanha Rotatée	202208	346	25/08	346
14480	Mídias Sociais	Instagram	MSD	MSD	Brasil	Votação	Stories	Campanha Rotatée	202208	0	25/08	0
14481	Mídias Sociais	Instagram	MSD	MSD	Brasil	Seguimento	Stories	Campanha Rotatée	202208	0	25/08	0
14482	Mídias Sociais	Instagram	MSD	MSD	Brasil	Cliques	Stories	Campanha Rotatée	202208	0	25/08	0
14483	Mídias Sociais	Instagram	MSD	MSD	Brasil	Visualizações	Stories	Campanha Rotatée	202208	6	25/08	6
14484	Mídias Sociais	Instagram	MSD	MSD	Brasil	Respostas	Stories	Campanha Rotatée	202208	4	25/08	4
14485	Mídias Sociais	Instagram	MSD	MSD	Brasil	Compartilhamentos	Stories	Campanha Rotatée	202208	0	25/08	0
14486	Mídias Sociais	Instagram	MSD	MSD	Brasil	Interações	Stories	Campanha Rotatée	202208	10	25/08	10
14487	Mídias Sociais	Instagram	MSD	MSD	Brasil	Visualizações	Stories	Campanha Rotatée	202208	0	25/08	0
14488	Mídias Sociais	Instagram	MSD	MSD	Brasil	% engaj.	Stories	Campanha Rotatée	202208	3%	25/08	3%
14489	Mídias Sociais	Instagram	MSD	MSD	Brasil	CTR	Stories	Campanha Rotatée	202208	0%	25/08	0%
14490												
14491												

Construímos então o esqueleto do dashboard - ou seja, a base de dados estruturada por trás dele, em excel, batizado de “metrics”.

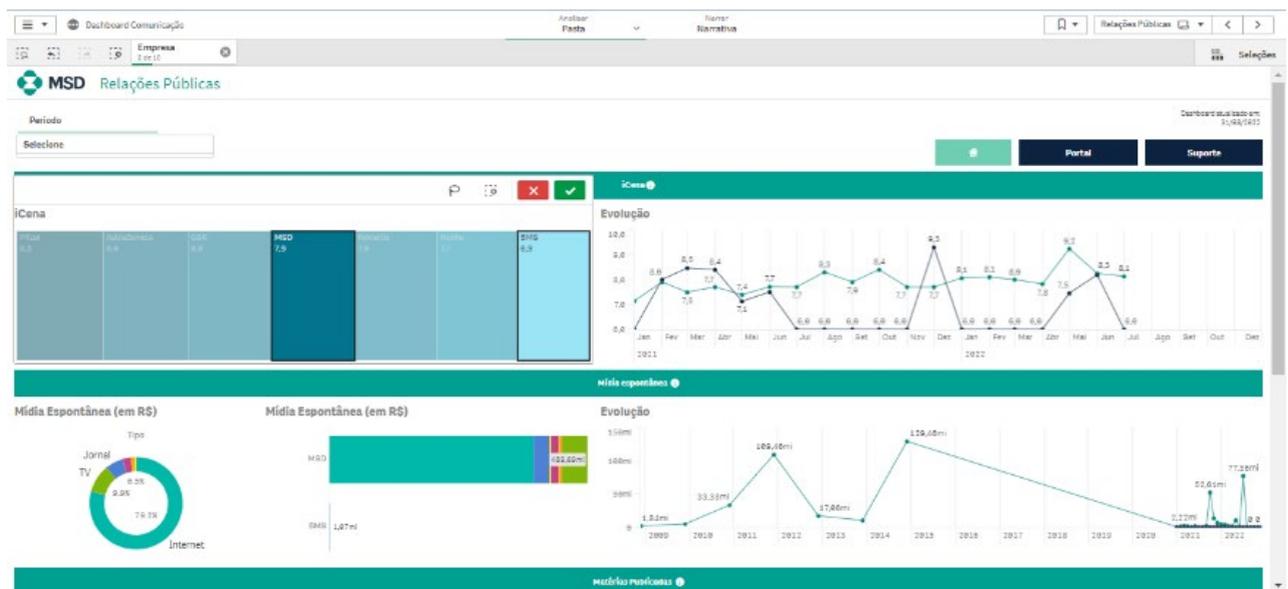
Desenhamos as telas finais do dashboard, estudamos como expor melhor as métricas, o que nos demandou iterações e melhorias no “esqueleto” do nosso arquivo em Excel.

A MSD adotou a plataforma de Data Viz (visualização de dados), chamada Qlik Sense. E usamos AWS, a nuvem da Amazon Web Services, para o nosso data lake.

De março a julho de 2022 nosso time construiu o dashboard da área com alimentação 100% manual, com base no “metrics”. Esse arquivo em Excel conta atualmente com mais de 14 mil linhas de dados e a cada mês ganha novos inputs.

Relações Públicas

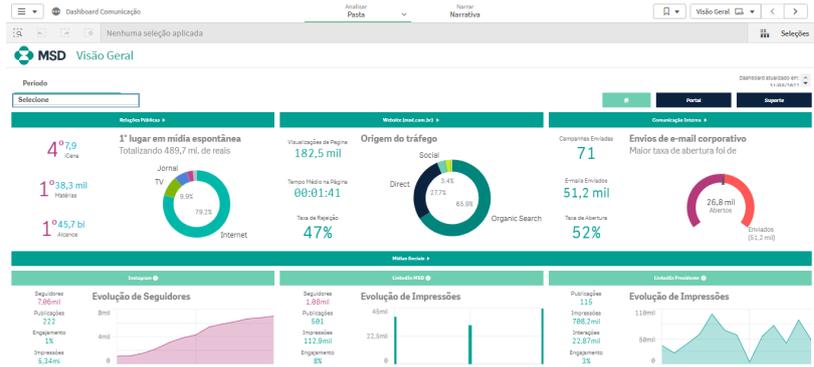
Conseguimos atualmente medir em Relações Públicas a performance mensal da MSD versus seis farmacêuticas concorrentes em diversos parâmetros como índice geral de reputação, exposição por Tier, Tom, Tipo de Mídia, Alcance, Equivalência em Mídia Espontânea e em Exposição por tema de negócio.



Dados meramente ilustrativos

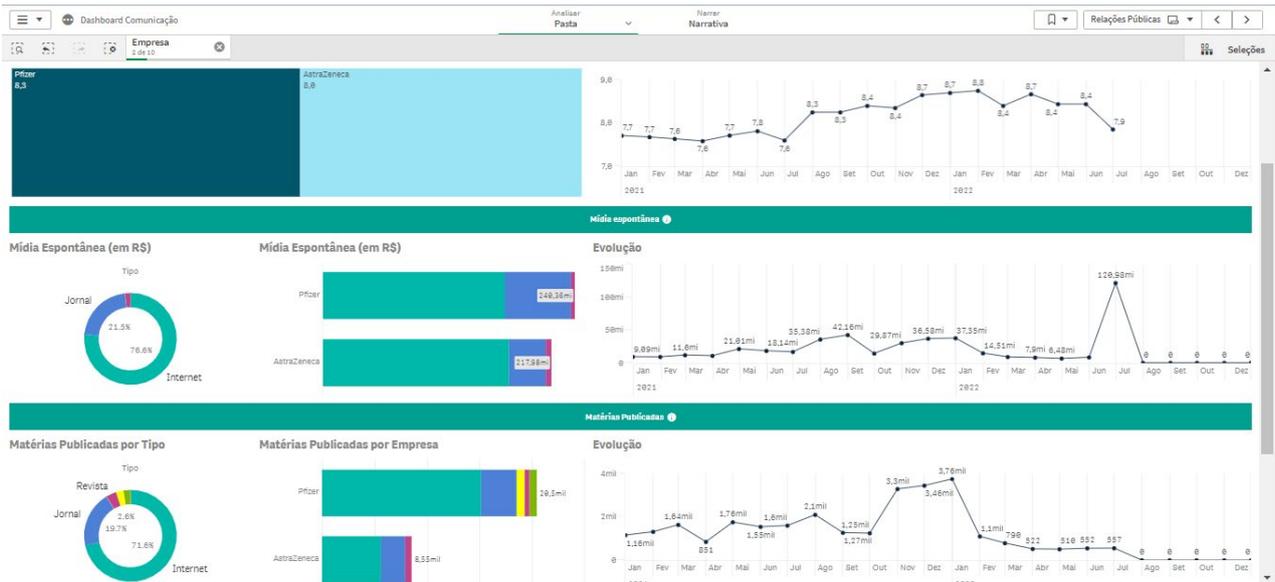
Mídia Social

Tomamos a decisão no fim de 2021 de centralizar nossa energia no Instagram @msdnobrasil e lançar um perfil no LinkedIn MSD Brasil, saindo do guarda-chuva da MSD Latam. O Facebook se tornou um perfil que mantemos apenas para ações de impulsionamento, em função dos resultados que tivemos versus as outras plataformas.



Dados meramente ilustrativos

Atualmente acompanhamos em real time diversos parâmetros em social media, como Seguidores ganhos, Alcance, Curtidas, Comentários, Compartilhamentos, Reações, Taxa média de Engajamento, Performance por tipo de post (carrossel, imagem estática, foto, vídeo, enquete), melhores dias da semana e horários de publicação

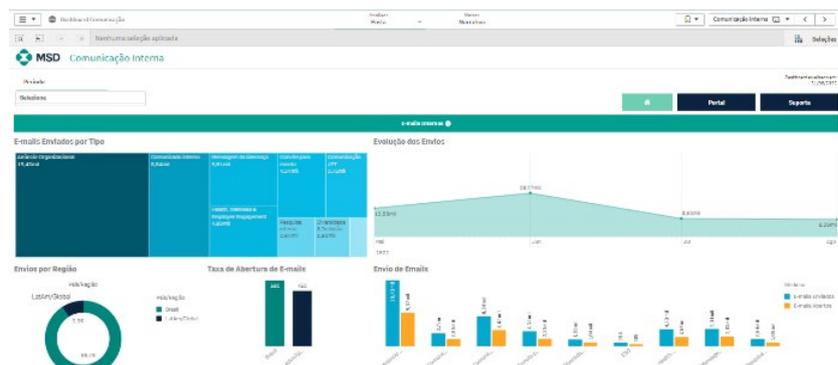


Dados meramente ilustrativos

Também acompanhamos o número de seguidores MSD Brasil versus outros perfis da companhia no mundo e versus farmacêuticas concorrentes no Brasil.

Comunicação Interna

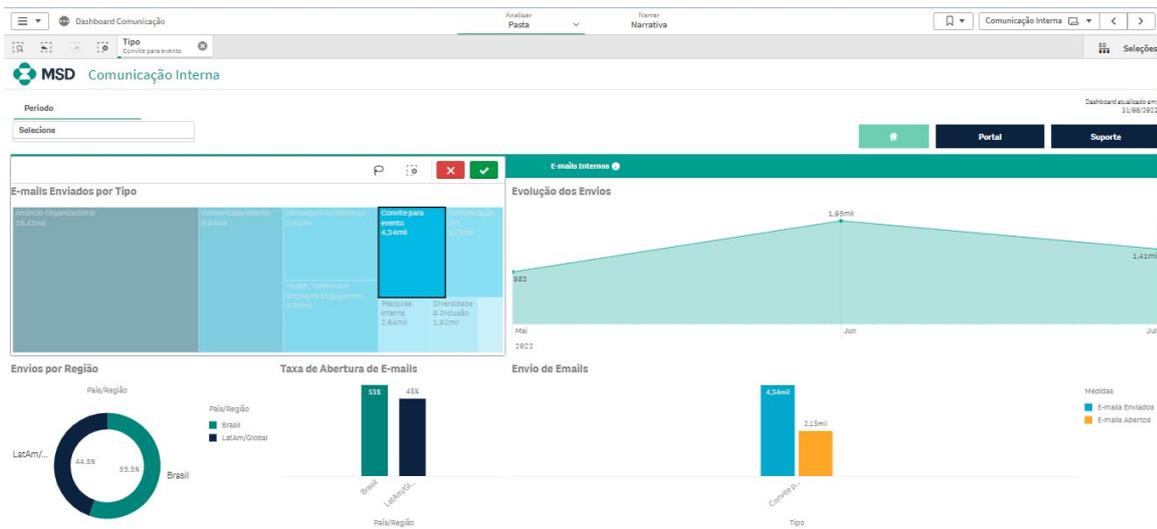
Em comunicação interna, atualmente conseguimos medir a quantidade e-mails enviados, cruzando dados como taxa de abertura, click rate, bouncing rate por cada tipo de tema interno.



Dados meramente ilustrativos



Dados meramente ilustrativos



Dados meramente ilustrativos

Website Corporativo

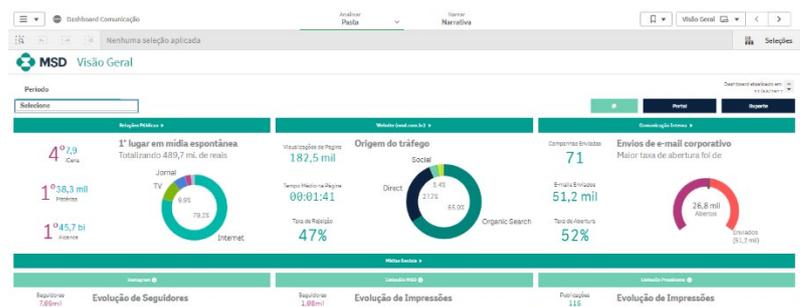
Com a implementação do dashboard, passamos a acompanhar o ranking de links mais acessados, a origem do tráfego no site, o tempo médio e o bouncing rate da página.



Dados meramente ilustrativos

Resultados

O dashboard de Comunicação Corporativa está em operação desde o início de agosto de 2022. Até onde sabemos, a subsidiária brasileira é a primeira a construir um painel como este dentre os 140 países em que a MSD está presente.



Dados meramente ilustrativos

De lá para cá, continuamos aprendendo a usar cada vez melhor os recursos da ferramenta. O benefício de poder analisar uma frente de trabalho versus um, dois ou mais concorrentes, clicando e desclitando parâmetros para análise em tempo real tem trazido eficiência e muito mais insights para o time de Comunicação.

Já implementamos melhorias em nosso Instagram e no perfil pessoal gerido por nosso CEO com base nos insights do dashboard.

Estamos finalizando uma apresentação conjunta das áreas de Comunicação Corporativa e Digital, Dados e Inovação a todo o Comitê de Liderança. E, mesmo em tão pouco tempo, já nos tornamos referência em mensuração de resultados na MSD para outras equipes de Comunicação de outros países.

E, não menos importante, localmente a área de Comunicação Corporativa da MSD reforça novamente sua posição de parceira de negócio atenta e que tem buscado não só atingir melhores resultados a cada ano, como também mostrá-los de forma mais simples e assertiva, demonstrando que os investimentos em comunicação proporcionam retorno ao negócio e à reputação da MSD.

Evolução contínua

A evolução do dashboard de Comunicação Corporativa não para por aqui, pois usamos o método Kaizen (melhoria contínua), seguindo o conceito de “always beta”, já que o tema desse dashboard é disrupção.

Já estão programadas melhorias e a primeira será o carregamento automático do arquivo metrics a partir de 30 de novembro de 2022.

No 1º semestre de 2023 daremos mais um passo de melhoria de nossa mensuração de resultados com a criação de um aplicativo (camada) mais amigável para preenchimento do excel base, que significará a substituição do Excel “metrics”, para alimentação via Power Apps, que agilizará o processo, ao mesmo tempo reduzindo o risco de preenchimentos com erros.

Assim que conseguirmos alcançar as melhorias descritas acima, trabalharemos na automação do incorporação de todas essas bases no data lake da companhia de forma recorrente e autônoma. Essa é uma automação mais complexa e precisará ser feita no 2º semestre de 2023.

Além disso, buscaremos evoluir e utilizar APIs de conexão para capturar dados de outras plataformas como: Google Analytics, Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn, entre outros, melhorando ainda mais o processo de automação no futuro.

Seguindo os pilares da MSD em nos tornarmos indivíduos e um time mais “data driven” (gestão orientada por dados), a área de Comunicação Corporativa da MSD continuará evoluindo com as novas tendências do mercado de digital, dados e inovação.