

ELI LILLY JAPAN 採取自動化作業，以期改善體驗並提高生產力



組織概況

Eli Lilly Japan K.K. 是總部位於美國的 Eli Lilly and Company 的子公司，透過開發、生產、進口和銷售創新醫藥產品，為日本的醫療領域貢獻良多。Eli Lilly Japan 的醫藥產品專注於各種治療領域，如癌症、糖尿病、肌肉骨骼疾病、中樞神經系統疾病、自身免疫疾病、生長障礙和疼痛等等，讓人們更長壽、更健康且更充實地生活。

挑戰

該公司從成立至今一直致力結合關懷與探索，目的在創造出能夠讓全人類生活更美好的藥物。Eli Lilly 推出任何新產品時，都期望為客戶、醫療保健供應商 (HCP) 和患者提供最佳體驗。這表示他們可提供「超越藥品」(beyond the pill) 體驗的產品。透過將其藥物嵌入到整體產品中，同時利用數位通道、真實的證據、人工智慧 (AI) 和自動化，Eli Lilly Japan 的目標旨在轉變客戶互動，從而實現競爭優勢，並改善患者的保健成果。

該公司 1,700 名銷售代表的生產力對 Eli Lilly Japan 也非常重要。這家總部位於神戶的子公司，目前正在參與 Eli Lilly 的全球數位轉型工作。在這項工作中，該公司正在努力實現流程數位化和簡化，以提高效率。

解決方案

在 2018 年 6 月，Eli Lilly Japan 便開始在人力資源、銷售、行銷和臨床職能中部署 Automation Anywhere 的 RPA。這些自動化過程包括向銷售代表提供個人化的酬金支付通知、與行銷營運相關的大會研討會、向銷售代表提供醫生拜訪建議，以及為臨床開發職能產生文件和通知。

效益

3,850

節省的時數

147萬美元

節省的成本

10+

端對端流程自動化

流程自動化

- 銷售流程
- 行銷流程
- 人力資源流程
- 臨床開發流程

產業

生命科學/製藥

「我們很高興能看到自動化在業務方面迅速獲得成功。接下來，我們將憑藉著這股成功之勢，在面對客戶的流程中進一步推展自動化。」

— Richard Mendoza
自動化功能負責人

案例詳情

與大多數採用 RPA 的企業不同，Eli Lilly Japan 目前已將 IT 指定為整體自動化計畫的負責和管理單位。在 IT 的指導下，該公司使用業務流程顧問，為他們建立並記錄準確的「原樣」業務流程。然後，IT 解決方案架構設計師會審查流程並以自動化為考量，重新構想並設計「未來」流程，以提供最佳的客戶體驗且提升員工生產力。

我們為 Eli Lilly Japan 銷售業務提供的使用個案是同時提高生產力並改善客戶體驗的最佳例子。該公司以往的銷售業務有幾個與細節代表相關的人為流程，包括與醫師的溝通和支付流程。當銷售代表明確詢問時，以往 Eli Lilly 分公司的行政助理需要手動處理重要資訊。手動流程以及造成的延誤影響了醫生的體驗。

透過部署自動付款確認的軟體機器人，以及產生和發布個人化的通知信，Eli Lilly Japan 能夠提高生產力，加快對醫生的通知，並向全國所有銷售代表提供同樣支援。透過 1,700 多名分布在日本各地的代表，這種累積的生產力提升可轉化為在附屬公司的顯著成長。銷售代表和客戶的回應都指出，自動化讓他們對流程改善的滿意度提高了。

展望未來

接下來，Eli Lilly Japan 計劃使用自動化來減少與法規要求相關的營運工作。越來越多醫生願意以銷售人員和數位通路並行方式溝通，以便更快、更方便建立客戶互動關係。但是在這種整合的互動關係中，必須確定提供給客戶的答案和資料完全符合法律規定。

做為第一步，Eli Lilly 希望利用自動化來為這些客戶自發性的要求提供符合規定的答案。Eli Lilly 也在尋求部署 Automation Anywhere 的 IQ Bot 認知自動化，以便審查投影片和其他內容以符合法律規定。由於每年需要審核 8,000 多份文件（包括醫療和促銷資料），因此該過程的自動化將使 Eli Lilly 更加靈活，同時提高整體合規性。

「將 RPA 與認知自動化和分析相結合，為我們的客戶服務方式轉型奠下了基礎。」

— Richard Mendoza
自動化功能負責人

關於 Automation Anywhere

Automation Anywhere 傾注全力，幫助您透過創意、思考與專注力，為公司實現卓越成就。我們提供世界最優質的數位勞動力平台，透過自動化業務流程與釋放勞動力的方式，讓工作更加人性化。

Automation Anywhere  www.automationanywhere.com

☎ 北美地區：1-888-484-3535 x1 | 國際：1-408-834-7676 x1

🐦 @AutomationAnywhere  www.linkedin.com/company/automation-anywhere ✉ sales@automationanywhere.com

Automation Anywhere ©2019

2019 年 6 月 · 第 1 版

