

شركة Eli Lilly Japan تلجأ للتشغيل الآلي لتحسين التجربة وتعزيز الإنتاجية



العمليات التي تم تشغيلها آلياً
• عمليات المبيعات
• عمليات التسويق
• عمليات الموارد البشرية
• عمليات التطوير الإكلينيكي
القطاع
علوم الحياة/الصيدلة

لمحة عن المؤسسة

تُعد Eli Lilly Japan K.K. شركة فرعية تابعة لشركة Eli Lilly and Company التي يقع مقرها في الولايات المتحدة. وهي تساهم في العلاج الطبي في اليابان من خلال تطوير المنتجات الدوائية المبتكرة وتصنيعها واستيرادها وبيعها من أجل تمكين الناس من العيش حياة أطول وأكثر صحة وسعادة، من خلال التركيز على المجالات العلاجية مثل السرطان ومرض السكر وأمراض الجهاز العضلي الهيكلي وأمراض الجهاز العصبي المركزي وأمراض المناعة الذاتية واضطرابات النمو والألم.

التحدي

على مدار تاريخها، وهدت الشركة الاهتمام بالاكتشاف لإنتاج أدوية تجعل الحياة أفضل للناس في جميع أنحاء العالم. وعند إطلاق منتجات جديدة، تريد شركة Eli Lilly أن يحصل العملاء، الذين يتمثلون في مقدمي الرعاية الصحية (HCP) والمرضى، على أفضل التجارب الممكنة. وهذا يعني تقديم منتجات "تتجاوز قيمتها الخدمات العلاجية". ومن خلال تضمين أدويتها في العروض الشاملة مع الاستفادة من القنوات الرقمية والأدلة الواقعية والذكاء الاصطناعي (AI) والتشغيل الآلي، تهدف شركة Eli Lilly Japan إلى تغيير سبل إشراك العملاء، مما يؤدي إلى تحقيق ميزة تنافسية وتحسين النتائج الصحية للمرضى.

تمثل إنتاجية مندوبي المبيعات الذين يبلغ عددهم 1,700 مندوب أهمية بالغة لشركة Eli Lilly Japan. وفي الوقت الحاضر، تشارك الشركة التابعة التي يقع مقرها في كوبي في جهود Eli Lilly للتحويل الرقمي العالمي، والتي تسعى من خلالها إلى رقمنة العمليات وتحسينها من أجل تحقيق كفاءة أعلى.

الحل

في يونيو 2018، بدأت شركة Eli Lilly Japan في نشر تقنية التشغيل الروبوتي للعمليات من Automation Anywhere في أقسام الموارد البشرية والمبيعات والتسويق والشؤون الإكلينيكية. وتشمل العمليات المشغلة آلياً إخطارات دفع الإكراميات المخصصة لمندوبي المبيعات، وعمليات التسويق المرتبطة بالمؤتمرات والندوات العلمية، والاقتراحات المقدمة إلى مندوبي المبيعات بخصوص زيارات الأطباء، فضلاً عن إنشاء المستندات والإخطارات لقسم تطوير الشؤون الإكلينيكية.

المزايا

أكثر من 10

عمليات متكاملة
تعمل آلياً

1.47 مليون دولار أمريكي

التوفير في التكاليف

3850

ساعة تم توفيرها

"نشعر بالسعادة الغامرة
إزاء المكاسب السريعة التي
حققتها التشغيل الآلي للأعمال
التجارية. ونعمل حالياً على
الاستفادة من تلك المكاسب
لتطبيق التشغيل الآلي على
نطاق أكبر في عمليات
التعامل المباشر مع العملاء."

— ريتشارد ميندوزا
مدير قسم إمكانات
التشغيل الآلي

تفاصيل القصة

على عكس معظم المؤسسات التي تبنت تقنية التشغيل الروبوتي للعمليات، فقد عينت شركة Eli Lilly Japan في الوقت الراهن قسم تكنولوجيا المعلومات باعتباره المالك والمدير لمبادرة التشغيل الآلي بأكملها. وبتوجيه من قسم تكنولوجيا المعلومات، توظف الشركة لديها مستشاري عمليات الأعمال الذين يتولون بناء صورة دقيقة لعمليات الأعمال "كما هي" وتوثيقها. وبعد ذلك يتولى مهندس حلول تكنولوجيا المعلومات مراجعة العمليات وإعادة النظر في تصورهما، واضعًا في اعتباره التشغيل الآلي، من أجل تصميم عملية "مستقبلية" تقدم أفضل تجربة ممكنة للعميل وتحقق أعلى زيادة ممكنة في إنتاجية الموظفين.

تمثل حالة الاستخدام المقدمة لعمليات مبيعات Eli Lilly Japan مثالاً رئيسياً على مكاسب الإنتاجية المشتركة وتحسين تجربة العملاء. في السابق، كانت عمليات المبيعات بالشركة تتضمن العديد من العمليات اليدوية المرتبطة بمندوبي المبيعات، بما في ذلك المراسلات وعمليات الدفع التي تتم مع الأطباء. وكان المساعدون الإداريون، في مكاتب فروع Eli Lilly، يعالجون المعلومات الهامة يدوياً عندما يطلب مندوبو المبيعات ذلك بصورة صريحة. وقد أثرت العمليات اليدوية والتأخيرات الناتجة عنها على تجربة الأطباء.

وعن طريق نشر الروبوتات البرمجية التي نفذت التشغيل الآلي لتأكيد الدفع، بالإضافة إلى إنشاء رسائل الإخطارات المخصصة وتوزيعها، تمكنت شركة Eli Lilly Japan من تحسين الإنتاجية، وتسريع وصول الإخطارات إلى الأطباء، ودعم جميع مندوبي المبيعات على الصعيد الوطني بالقدر ذاته. ومع أكثر من 1700 مندوب في جميع أنحاء اليابان، تُرجمت هذه التحسينات الإنتاجية التراكمية إلى مكاسب كبيرة على مستوى الشركات التابعة. وأعرب مندوبو المبيعات والعملاء على حد سواء عن شعورهم المتزايد بالرضا عن تحسينات العمليات التي حدثت بفضل تنفيذ التشغيل الآلي.

المستقبل

وبعد ذلك، تخطط Eli Lilly Japan لاستخدام التشغيل الآلي لتقليل الجهود التشغيلية المرتبطة بالأوامر التنظيمية. هناك عدد متزايد من الأطباء الذين يرحبون بالتواصل من خلال مزيج من فريق المبيعات والقنوات الرقمية التي تتيح مشاركة العملاء بشكل أسرع وأكثر ملاءمة. ومع ذلك، من الضروري التأكد من أن الإجابات والمواد المقدمة للعملاء متوافقة تماماً خلال هذه المشاركة المتكاملة.

وكخطوة أولى، تتطلع Eli Lilly إلى الاستفادة من التشغيل الآلي لتوفير إجابات متوافقة للطلبات غير المرغوب فيها من هؤلاء العملاء. وتوسع Eli Lilly أيضاً إلى نشر التشغيل الآلي الإدراكي لروبوت IQ Bot من Automation Anywhere لمراجعة الشرائح والمحتويات الأخرى لأغراض الامتثال. ومع وجود ما يزيد عن 8000 وثيقة - بما في ذلك المواد الطبية والترويجية - تحتاج إلى المراجعة سنوياً - فإن تشغيل العملية آلياً سيجعل شركة Eli Lilly أكثر مرونة مع تحسين الامتثال بصورة عامة في الوقت ذاته.

"إن الجمع بين تقنية التشغيل الروبوتي للعمليات والتشغيل الآلي الإدراكي والتحليلات يوفر لنا الأساس اللازم لتحسين الطريقة التي نخدم بها عملائنا."

— ريتشارد ميندوزا
مدير قسم إمكانات التشغيل الآلي

حول Automation Anywhere

تعمل شركة Automation Anywhere على تمكين الأشخاص الذين تجعل أفكارهم وأرواحهم وإبداعاتهم من الشركات التي يعملون بها مكاناً رائعا. ونقدم منصة موفورات العمل الرقمية الأكثر تطوراً على مستوى العالم، مما يجعل العمل أكثر اتساقاً بالطابع البشري من خلال التشغيل الآلي لعمليات الأعمال وتقليل الأعباء الواقعة على الأفراد.

www.automationanywhere.com  Automation Anywhere

☎ أمريكا الشمالية: 1-888-484-3535 x1 | دولي: 1-408-834-7676 x1

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

Automation Anywhere ©2019

يونيو 2019، الإصدار 1

