

Eli Lilly Japan se automatiza para mejorar la experiencia del cliente y aumentar la productividad



EL PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

Eli Lilly Japan K.K. es una filial de la casa central Eli Lilly and Company con sede en Estados Unidos. Contribuye al tratamiento médico en Japón a través del desarrollo, la fabricación, la importación y la venta de productos farmacéuticos innovadores que permiten a las personas vivir vidas más largas, saludables y gratificantes. Sus productos se centran en distintas áreas terapéuticas, como cáncer, diabetes, enfermedades musculoesqueléticas, enfermedades del sistema nervioso central, enfermedades inmunológicas, trastornos del crecimiento y medicina del dolor.

EL DESAFÍO

A lo largo de su historia, la empresa ha combinado el cuidado de la salud con la investigación para crear medicamentos que mejoren la vida de las personas de todo el mundo. Cuando lanza nuevos productos, Eli Lilly quiere que los clientes, los proveedores de atención médica (HCP) y los pacientes tengan las mejores experiencias posibles. Esto implica entregar productos que van "más allá de la píldora". Eli Lilly Japan tiene el objetivo de transformar la participación del cliente para generar una ventaja competitiva y mejorar los resultados de salud de los pacientes al incorporar los medicamentos en ofertas holísticas y, al mismo tiempo, aprovechar los canales digitales, las pruebas del mundo real, la inteligencia artificial (AI) y la automatización.

La productividad de sus 1700 representantes de ventas también es muy importante para Eli Lilly Japan. Actualmente, la filial con sede en Kobe participa en las tareas de transformación digital global de Eli Lilly, las cuales tienen el objetivo de digitalizar y simplificar los procesos para mejorar la eficiencia.

LA SOLUCIÓN

En junio de 2018, Eli Lilly Japan comenzó a implementar la automatización robótica de procesos (RPA) de Automation Anywhere en sus funciones de RR. HH., Ventas, Comercialización y Clínica. Entre los procesos automatizados, se incluyen notificaciones personalizadas de pago de honorarios a representantes de ventas, operaciones relacionadas con seminarios de congresos para el área de comercialización, sugerencias de visitas al médico para los representantes de ventas y generación de documentos y notificaciones para el desarrollo de la función Clínica.

LOS BENEFICIOS

3850

Horas ahorradas

USD 1,47 millones

En ahorro de costos

Más de 10

Procesos integrales automatizados

Procesos automatizados

- **Procesos de ventas**
- **Procesos de comercialización**
- **Procesos de RR. HH.**
- **Procesos de desarrollo para la función Clínica**

Industria

Ciencias de la vida/productos farmacéuticos

"Nos entusiasma observar las rápidas ventajas que la automatización le ha aportado a la empresa. Ahora estamos aprovechando estos avances para profundizar la automatización hacia los procesos orientados al cliente".

— **Richard Mendoza**
Líder de Capacidades de automatización

DETALLES DE LA HISTORIA

A diferencia de la mayoría de las empresas que adoptan la RPA, Eli Lilly Japan ha designado a IT como propietario y administrador de toda su iniciativa de automatización. Bajo la orientación proporcionada por IT, la firma utiliza consultores de procesos empresariales que diseñan y documentan un panorama preciso de los procesos empresariales en el estado "como se encuentran". Posteriormente, un arquitecto de soluciones de IT revisa los procesos y, con la automatización en mente, los vuelve a imaginar, diseñando un proceso más relacionado con "como debe ser" para ofrecer las mejores experiencias de cliente posibles y alcanzar la máxima productividad de los empleados.

A modo de ejemplo, se puede citar un caso de uso entregado a las operaciones de ventas de Eli Lilly Japan, en el cual se combinan las mejoras en la productividad con una mejor experiencia del cliente. Antes de la implementación de nuestra solución, las operaciones de ventas de la empresa tenían varios procesos manuales asociados con distintos aspectos de procesamiento, incluidas las comunicaciones y los procesos de pago relacionados con los médicos. Los asistentes administrativos de las sucursales de Eli Lilly procesaban manualmente información importante cuando los representantes de ventas lo solicitaban de forma explícita. Los procesos manuales, y los consiguientes retrasos, afectaron la experiencia de los médicos.

Al implementar los bots de software que automatizaron la confirmación del pago, así como las cartas de notificación personalizadas generadas y distribuidas, Eli Lilly Japan pudo mejorar la productividad, agilizar las notificaciones a los médicos y, además, apoyar a todos los representantes de ventas del país. Con más de 1700 representantes repartidos por todo Japón, estas mejoras acumulativas de productividad se tradujeron en ganancias muy significativas en el nivel de las filiales. Tanto los representantes de ventas como los clientes informaron una mayor satisfacción con las mejoras del proceso como resultado de la automatización.

EL FUTURO

Ahora, Eli Lilly Japan planea utilizar la automatización para reducir las tareas operacionales relacionadas con los mandatos de reglamentación. Un número creciente de médicos están abiertos a la comunicación a través de una combinación de fuerza de ventas y canales digitales que permiten una participación con el cliente más rápida y práctica. Sin embargo, es esencial garantizar que, a lo largo de esta participación integrada, las respuestas y el material proporcionados a los clientes se adecuen perfectamente a las necesidades de cumplimiento.

Como primer paso, Eli Lilly está buscando aprovechar la automatización para proporcionar soluciones de cumplimiento apropiadas a las peticiones no solicitadas de estos clientes. Eli Lilly también está buscando implementar la automatización cognitiva de IQ Bot de Automation Anywhere para revisar las diapositivas y otros contenidos para fines de cumplimiento. Con más de 8000 documentos anuales por revisar, incluidos materiales médicos y promocionales, la automatización del proceso hará que Eli Lilly sea más ágil y, al mismo tiempo, mejorará el cumplimiento general.

"La combinación de la RPA con la automatización cognitiva y analítica nos ofrece una base sólida para transformar la manera en que brindamos servicio a los clientes".

— **Richard Mendoza**
Líder de Capacidades de automatización

Acerca de Automation Anywhere

Automation Anywhere respalda a las personas cuyas ideas, pensamientos y enfoques hacen grandes a las empresas para las que trabajan. Ofrecemos la plataforma de fuerza de trabajo digital más sofisticada del mundo y hacemos que el trabajo sea más humano al automatizar los procesos comerciales y liberar a las personas.

Automation Anywhere  www.automationanywhere.com

☎ Norteamérica: 1-888-484-3535 x1 | Internacional: 1-408-834-7676 x1

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

Automation Anywhere ©2019

Junio de 2019, ver. 1

