

# Eli Lilly Japan: Verbesserung von Angebot und Produktivität durch Automatisierung



## VORGESTELLTE ORGANISATION

Eli Lilly Japan K.K. ist eine Tochtergesellschaft der in den USA ansässigen Eli Lilly and Company. Durch Entwicklung, Herstellung, Import und Vertrieb innovativer pharmazeutischer Produkte, die Menschen ein längeres, gesünderes und erfüllteres Leben ermöglichen, leistet sie einen Beitrag zur medizinischen Versorgung in Japan. Dabei liegt der Schwerpunkt auf Behandlungsgebieten wie Krebs, Diabetes, Erkrankungen des Bewegungsapparates und des Zentralnervensystems, Autoimmunerkrankungen, Wachstumsstörungen und Schmerzen.

## HERAUSFORDERUNG

Im Laufe seiner Geschichte hat das Unternehmen Pflege und Forschung zusammengeführt, um Medikamente zu entwickeln, die das Leben von Menschen auf der ganzen Welt verbessern. Bei der Markteinführung neuer Produkte strebt Eli Lilly an, dass Kunden, Gesundheitseinrichtungen und Patienten in optimaler Weise von diesen Produkten profitieren. Das bedeutet, Produkte zu liefern, die mehr als nur Arzneimittel sind. Durch die Einbindung seiner Arzneien in ganzheitliche Angebote unter Nutzung digitaler Kanäle, empirischen Belegmaterials, künstlicher Intelligenz (KI) und Automatisierung zielt Eli Lilly Japan darauf ab, die Kundenbindung von Grund auf zu wandeln und so für Wettbewerbsvorteile sowie bessere Ergebnisse für die Gesundheit von Patienten zu sorgen.

Die Produktivität seiner 1.700 Vertriebsmitarbeiter ist für Eli Lilly Japan ebenfalls sehr wichtig. Das Tochterunternehmen in Kobe beteiligt sich derzeit an den globalen Aktivitäten von Eli Lilly zur digitalen Transformation, bei denen es darum geht, Prozesse zu digitalisieren und zu optimieren, um mehr Effizienz zu erreichen.

## LÖSUNG

Im Juni 2018 begann Eli Lilly Japan mit dem Einsatz von RPA von Automation Anywhere in seinen Personal-, Vertriebs-, Marketing- und klinischen Funktionen. Zu den automatisierten Prozessen gehören personalisierte Honorarzahlungsbenachrichtigungen an Vertriebsmitarbeiter, Kongress- und Seminaroperationen für das Marketing, Arztbesuchsvorschläge an Vertriebsmitarbeiter sowie die Dokumenterstellung und Benachrichtigung für die klinische Entwicklungsfunktion.

## VORTEILE

3.850

Eingesparte Stunden

1,47 Mio. USD

Kosteneinsparungen

Mehr als 10

Automatisierte End-to-End-Prozesse

Automatisierte Prozesse

- Vertriebsprozesse
- Marketingprozesse
- HR-Prozesse
- Klinische Entwicklungsprozesse

Branche

Biowissenschaften/Pharmazie

„Wir freuen uns über die direkten Vorteile, die unserem Unternehmen durch Automatisierung zugute kommen. Diese Vorteile nutzen wir nun, um Automatisierung tiefer in kundenseitige Prozesse einzubinden.“

— Richard Mendoza  
Automation  
Capabilities Leader

## HINTERGRUND

Im Gegensatz zu den meisten Unternehmen, die RPA einsetzen, hat Eli Lilly Japan die IT derzeit sowohl als Eigentümer als auch als Manager seiner gesamten Automatisierungsinitiative ausgewiesen. Unter der Leitung der IT setzt das Unternehmen auf Geschäftsprozessberater, die ein genaues Bild der bestehenden Geschäftsprozesse erstellen und dokumentieren. Anschließend überprüft ein IT-Lösungsarchitekt die Prozesse und entwirft sie mit Blick auf die Automatisierung neu. Auf diese Weise werden zukünftige Prozesse entwickelt, die bestmöglichen Kundenkomfort und Produktivitätssteigerungen bei den Mitarbeitern ermöglichen sollen.

Ein Anwendungsfall, der für die Vertriebsvorgänge bei Eli Lilly Japan bereitgestellt wurde, ist ein hervorragendes Beispiel für gemeinsame Produktivitätssteigerungen und verbesserten Kundenkomfort. Zuvor bestanden die Vertriebsvorgänge des Unternehmens aus verschiedenen manuellen Prozessen im Zusammenhang mit Detailvertretern, darunter Kommunikations- und Zahlungsvorgänge mit Ärzten. Die Verwaltungsmitarbeiter in den Niederlassungen von Eli Lilly verarbeiteten wichtige Informationen manuell, wenn sie von den Vertriebsmitarbeitern explizit dazu aufgefordert wurden. Die manuellen Prozesse und die daraus resultierenden Verzögerungen beeinträchtigten auch die Arbeit der Ärzte.

Durch den Einsatz von Software-Bots, die Zahlungsbestätigungen automatisieren sowie personalisierte Benachrichtigungsbriefe erstellen und verteilen, konnte Eli Lilly Japan die Produktivität verbessern, die Benachrichtigung von Ärzten beschleunigen und gleichzeitig alle Vertriebsmitarbeiter im ganzen Land unterstützen. Bei mehr als 1.700 Vertretern in ganz Japan bedeutet diese kumulative Produktivitätssteigerung erhebliche Verbesserungen für die Tochterunternehmen. Sowohl Vertriebsmitarbeiter als auch Kunden gaben an, aufgrund der Prozessverbesserungen durch Automatisierung wesentlich zufriedener zu sein.

## WEITERE ENTWICKLUNG

Als Nächstes plant Eli Lilly Japan, mithilfe von Automatisierung den mit gesetzlichen Auflagen verbundenen operativen Aufwand zu reduzieren. Immer mehr Ärzte stehen einer Kommunikation über eine Mischung aus Vertriebs- und digitalen Kanälen offen gegenüber, da diese eine schnellere und komfortablere Interaktion mit Kunden ermöglicht. Es ist jedoch unerlässlich, dass die den Kunden bei dieser kombinierten Interaktion bereitgestellten Antworten und Materialien vollständig gesetzeskonform sind.

In einem ersten Schritt versucht Eli Lilly, Automatisierung dazu zu nutzen, gesetzeskonforme Antworten auf unaufgeforderte Anfragen dieser Kunden parat zu haben. Eli Lilly ist auch bestrebt, die kognitive IQ Bot-Automatisierung von Automation Anywhere für die Prüfung von Folien sowie anderer Inhalte für Compliance-Zwecke zu nutzen. Da mehr als 8.000 Dokumente, darunter medizinische und marketingbezogene Materialien, pro Jahr geprüft werden müssen, sorgt die Automatisierung des Prozesses für mehr Flexibilität bei Eli Lilly und verbessert die Compliance insgesamt.

„Die Kombination von RPA mit kognitiver Automatisierung und Analytik gibt uns die Grundlage zur Änderung der Art, in der wir unsere Kunden bedienen.“

— Richard Mendoza  
Automation  
Capabilities Leader

### Über Automation Anywhere

Automation Anywhere unterstützt die Mitarbeiter seiner Kunden bei der Umsetzung ihrer Ideen, Vorstellungen und Interessen in großartige Lösungen. Wir bieten die weltweit fortschrittlichste Digital-Workforce-Plattform zur Automatisierung von Geschäftsprozessen und Unterstützung von Mitarbeitern.

Automation Anywhere  [www.automationanywhere.com](http://www.automationanywhere.com)

☎ Nordamerika: +1-888-484-3535 x1 | International: +1-408-834-7676 x1

🐦 @AutomationAnywhere  [www.linkedin.com/company/automation-anywhere](https://www.linkedin.com/company/automation-anywhere) ✉ [sales@automationanywhere.com](mailto:sales@automationanywhere.com)

Automation Anywhere ©2019

Juni 2019, Version 1

