

Eli Lilly Japan, 자동화를 통해 사용자 경험을 개선하고 영업 담당자의 생산성을 향상



기업 소개

Eli Lilly Japan K.K.는 미국에 본사를 둔 Eli Lilly and Company의 자회사입니다. 이 기업은 일본에서 암, 당뇨병, 근골격계 질환, 중추 신경계 질환, 자가 면역 질환, 성장 장애 및 통증 등의 치료 분야에 초점을 맞춘 혁신적인 의약품의 개발, 제조, 수입 및 판매를 통해 사람들이 건강한 삶을 누릴 수 있도록 헬스케어 부문에서 기여하고 있습니다.

도전 과제

Eli Lilly Japan은 회사 설립 이래로 지금까지 전 세계 사람들이 더 나은 삶을 누릴 수 있는 의약품을 개발하기 위해 모든 노력을 기울여 왔습니다. 새로운 제품을 출시할 때, Eli Lilly는 고객인 의료 서비스 제공자(HCP)와 환자에게 최상의 경험을 제공하고자 노력합니다. 즉, 단지 "치료약 판매"만을 목적으로 하지 않고, 디지털 채널, 실제 임상 증거(Real World Evidence, RWE), 인공지능(AI)과 자동화 등을 활용해 약품을 전체 상품의 일부로 내재화함으로써, 고객 관계를 혁신하여 경쟁 우위를 확보하고 환자의 건강에 대한 성과를 개선하려는 목표를 갖고 있습니다.

1,700명에 달하는 영업 담당자의 생산성 역시 Eli Lilly Japan에게 매우 중요합니다. 고베에 위치한 이 자회사는 현재 Eli Lilly의 글로벌 디지털 혁신 업무에 참여하고 있으며, 프로세스의 디지털화와 간소화를 통해 효율성을 높이기 위해 노력하고 있습니다.

솔루션

2018년 6월, Eli Lilly Japan은 HR, 영업, 마케팅 및 임상 부서에 Automation Anywhere의 RPA를 배포하기 시작했습니다. 자동화된 프로세스에는 영업 담당자에게 개인적 사례금을 통지하는 프로세스, 마케팅 부서용 의회 세미나 관련 업무 프로세스, 영업 담당자에게 의사 방문을 제안하는 프로세스, 그리고 임상 개발 부서를 위한 문서 생성과 알림 프로세스 등이 포함되어 있습니다.

이점

3,850

절감된 시간

\$1.47백만

비용 절감액

10+

자동화된 엔드-투-엔드 프로세스의 수

자동화 대상 프로세스

- 영업 프로세스
- 마케팅 프로세스
- HR 프로세스
- 임상 개발 프로세스

업종

생명 과학/제약

"자동화를 통해 비즈니스에서 빠른 성과를 거두게 되어 매우 기쁩니다. 이제, 그 성공을 심분 활용하여 고객을 직접 상대하는 프로세스를 대상으로 더욱 심층적으로 자동화를 추진하고 있습니다."

— Richard Mendoza
자동화 역량 부문
책임자

스토리 세부 정보

RPA를 채택하는 대부분의 기업들과 달리, Eli Lilly Japan은 IT 부서를 전체 자동화 이니셔티브의 주관 부서이자 담당 부서로 지정했습니다. 또한 IT 부서의 지도에 따라, "AS-IS" 비즈니스 프로세스의 정확한 상태를 파악해 작성하고 문서화하는 비즈니스 프로세스 컨설턴트를 활용하고 있습니다. 그런 다음, IT 솔루션 아키텍트가 프로세스를 검토하고, 최상의 고객 경험과 직원 생산성 향상을 제공할 수 있도록 자동화를 염두에 둔 "TO-BE" 프로세스를 설계하고 재구성합니다.

Eli Lilly Japan의 영업 운영에 적용된 사용 사례는 생산성 향상과 고객 경험 향상을 동시에 이룬 대표적인 예입니다. 기존에 이 기업의 영업에는 의료진과의 소통 및 지불 프로세스를 포함한 세부 담당자 관련 몇 가지 수작업 프로세스가 있었습니다. Eli Lilly 지점 사무소에서 행정 보조 담당자는 영업 담당자가 명시적으로 요청하는 경우 중요 정보를 수작업으로 처리해 왔습니다. 수작업 프로세스와 이에 따른 업무 지연은 의사들과의 업무 경험에 좋지 않은 영향을 끼쳤습니다.

지불 확인을 자동화하고, 개인화된 알림 편지를 생성한 후 전달하는 소프트웨어 봇을 배포함으로써, Eli Lilly Japan은 생산성 향상은 물론, 의료진에게도 보다 신속한 업무 관련 통지를 할 수 있게 되었습니다. 또한 전국의 모든 영업 담당자에게도 동등한 수준의 지원을 제공할 수 있게 되었습니다. 일본 전역에 퍼져 있는 1,700명 이상의 담당자에게 적용된 이러한 생산성 개선이 지속적으로 이루어진 결과 계열사 차원에서 매우 상당한 이익을 만들어 냈습니다. 영업 담당자와 고객 모두 자동화의 결과로서 프로세스 개선에 대해 높은 만족도를 보였습니다.

향후 계획

다음 단계로의 도약을 위해 Eli Lilly Japan은 자동화를 사용하여 규제 요건과 관련된 운영상의 작업을 줄일 계획입니다. 영업 인력과 디지털 채널의 혼합된 의사 소통을 할 수 있는 의사의 수가 늘어남에 따라 보다 빠르고 편리한 고객 참여가 가능해졌습니다. 하지만 이런 통합된 참여 경험을 통해 고객에게 제공되는 답변과 자료는 필수적으로 완벽하게 규정을 준수해야 합니다.

첫 번째 단계로, Eli Lilly는 자동화를 활용하여 이런 고객들의 원치 않은 요청에 대해 규정을 준수하는 답변을 신속하게 제공하려 합니다. 또한, Eli Lilly는 Automation Anywhere의 IQ Bot 인지 자동화를 배포하여 규정 준수를 위해 슬라이드와 기타 콘텐츠를 검토하는 것을 고려하고 있습니다. 의료 및 판촉 자료를 포함하여 8,000개 이상의 문서를 매년 검토해야 하기 때문에, 프로세스 자동화를 활용하면 전반적인 규정 준수가 개선되어 Eli Lilly가 보다 민첩하게 업무를 처리할 수 있을 것으로 기대하고 있습니다.

"RPA에 인지 자동화와 분석 기능의 결합을 통해 고객에게 서비스를 제공하는 방법을 혁신할 수 있는 기반을 마련할 수 있습니다."

— Richard Mendoza
자동화 역량 부문
책임자

Automation Anywhere 소개

Automation Anywhere는 아이디어와 생각, 집중력이 있는 사람들에게 힘을 실어주며, 그들의 회사를 위대하게 만듭니다. 우리는 비즈니스 프로세스를 자동화하고 사람들을 해방시킴으로써 더 인간적인 일을 가능하게 하는 세계에서 가장 정교한 디지털 인력 플랫폼을 제공합니다.

Automation Anywhere  www.automationanywhere.co.kr

오토메이션어니웨어 코리아
서울 강남구 영동대로 517 아센타워 37FL

 www.facebook.com/AutomationAnywhereKorea  blog.naver.com/automationanywhere  question-korea@automationanywhere.com

Copyright © 2018 Automation Anywhere, Inc. All rights reserved. Automation Anywhere, Go Be Great, BotFarm, Bot Insight 및 IQ Bot은 미국 및/또는 기타 국가에서 Automation Anywhere, Inc.의 등록 상표 또는 상표입니다. 본 간행물에 수록된 다른 제품 이름은 식별 목적으로만 사용되었으며 해당 소유주의 상표일 수 있습니다.

Automation Anywhere ©2019

2019년 6월, 버전 1

