

# 礼来日本 (Eli Lilly Japan) 以自动化改善体验、提高生产力



## 公司概况

礼来日本分公司 (Eli Lilly Japan K.K.) 是总部设在美国的 Eli Lilly and Company 的子公司。该公司通过开发、制造、进口和销售使人们过上更长寿、更健康、更充实生活的创新医药产品，并专注于癌症、糖尿病、肌肉骨骼疾病、中枢神经系统疾病、自身免疫性疾病、生长障碍和疼痛等治疗领域，为日本医疗事业发展做出巨大贡献。

## 挑战

纵观其发展史，该公司在积极探索中秉承关怀初心，矢志开创让全世界人民过上优质生活的药物。推出新产品时，礼来 (Eli Lilly) 衷心希望客户、医疗服务提供者 (HCP) 以及患者——都能拥有最佳体验。这意味着提供“超越药片本身”的优质产品势在必行。通过将药物嵌入整体产品，同时利用数字化渠道、实际循证、人工智能 (AI) 以及自动化，礼来日本 (Eli Lilly Japan) 旨在转变客户参与度、营造竞争优势，进而改善患者健康状况。

其 1,700 名销售代表的生产力对礼来日本分公司也非常重要。这家总部位于神户的分公司，目前正积极参与礼来 (Eli Lilly) 的全球数字化转型工作，致力于数字化并精简流程以提高效率。

## 解决方案

2018 年 6 月，礼来日本 (Eli Lilly Japan) 开始在其人力资源、销售、营销和临床职能部门中部署 Automation Anywhere RPA。这些流程自动化包括销售代表个性化酬金支付通知、为市场营销提供大会研讨会相关运作、为销售代表提供医生就诊建议以及为临床开发功能文件生成和通知。

## 优势

3,850

小时 (节省的时间)

147万 (美元)

在节约成本方面

10<sup>+</sup>

端到端流程  
自动执行

- 流程自动化
- 销售流程
  - 市场营销流程
  - 人力资源流程
  - 临床开发流程

行业  
生命科学/制药

“自动化很快为公司业务带来了回报，这令我们激动。如今我们正利用这些成果，在面向客户的流程中进一步推进自动化。”

— Richard Mendoza  
自动化能力主管

## 详述

与大多数采用 RPA 企业不同，礼来日本 (Eli Lilly Japan) 将 IT 部门指定为其整个自动化计划的负责人和管理者。在 IT 部门的指导下，该公司使用业务流程顾问，建立并记录“现状”业务流程的准确情况。随后，IT 解决方案架构师将审核流程，并在将自动化纳入考量的情况下重新想象流程，设计“未来”流程以提供最佳客户体验和提升员工工作效率。

向礼来日本 (Eli Lilly Japan) 销售业务交付的一个用例恰好是联合提高生产率和改善客户体验的绝佳例证。此前，该公司销售运营部门设有若干与细节代表相关的手动流程，包括与医生的沟通和支付流程。当销售代表明确要求时，礼来 (Eli Lilly) 分公司的行政助理正在手工处理重要信息。人工处理以及由此造成的延误对医生体验造成一定影响。

通过部署自动支付确认的软件机器人，以及生成和分发个性化通知信件，礼来日本 (Eli Lilly Japan) 可大幅提高销售代表工作效率，加快向医生发送通知的速度，并同样支持全国所有销售代表。借助遍布日本各地的 1,700 多名销售代表，这种层层叠加的生产力改进转化可显著提高分公司的收益。销售代表和客户都表示，自动化可提高他们对流程改进的满意度。

## 展望

接下来，礼来日本 (Eli Lilly Japan) 计划使用自动化减少与监管授权相关的运营工作。越来越多的医生通过销售队伍和数字渠道的结合，对沟通持开放态度，从而实现更快、更方便地与客户互动。但是，必须确保在整个综合参与过程中向客户提供的解答和材料完全合规。

作为第一步，礼来 (Eli Lilly) 希望利用自动化技术，迅速为这些客户的主动请求提供合规答案。礼来 (Eli Lilly) 还寻求部署 Automation Anywhere IQ Bot 认知自动化来处理发票，并审查幻灯片和其他内容以实现合规性。由于每年需要审查 8,000 多份文件 (包括医疗和宣传材料)，自动化流程将使礼来 (Eli Lilly) 在实现更加灵活的同时提高整体合规水平。

“RPA 与认知自动化和分析相结合，为我们彻底改变客户服务方式奠定了基础。”

— Richard Mendoza  
自动化能力主管

### 关于 Automation Anywhere

Automation Anywhere 服务于那些凭借创意、理念和专注领域来成就公司辉煌的工作者。我们提供完善成熟的数字化劳动力平台，以提供更加接近人类水平的业务流程自动化操作，让人类摆脱机械的劳动。

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

☎ 北美: 1-888-484-3535 x1 | 国际: 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

2019 年 6 月，版次 1

