

Eli Lilly Japan utilise l'automatisation pour améliorer l'expérience client et augmenter la productivité



PROFIL DE L'ORGANISATION

Eli Lilly Japan K.K. est une filiale d'Eli Lilly and Company, basée aux États-Unis. Elle contribue au traitement médical au Japon par le développement, la fabrication, l'importation et la vente de produits pharmaceutiques innovants qui permettent aux gens de vivre plus longtemps, en meilleure santé et de manière plus épanouie, en se concentrant sur les domaines thérapeutiques tels que le cancer, le diabète, les maladies musculosquelettiques, les maladies du système nerveux central, les maladies auto-immunes, les troubles de la croissance et la douleur.

DÉFI

Tout au long de son histoire, la société a associé les soins à la découverte afin de créer des médicaments qui améliorent la vie des gens dans le monde entier. Lorsqu'elle lance de nouveaux produits, Eli Lilly souhaite proposer la meilleure expérience possible aux clients, aux professionnels de la santé et aux patients. Ceci passe par la fourniture de produits allant au-delà du simple comprimé. En intégrant ses médicaments à des offres holistiques tout en profitant des canaux numériques, de preuves concrètes, de l'intelligence artificielle (IA) et de l'automatisation, Eli Lilly Japan vise à transformer l'interaction avec ses clients pour se démarquer de la concurrence et améliorer la santé des patients.

La productivité de ses 1 700 représentants commerciaux est également un point très important pour Eli Lilly Japan. La filiale basée à Kobe participe actuellement à l'effort de transformation numérique mondial d'Eli Lilly qui a pour but de numériser et de rationaliser les processus afin de gagner en efficacité.

SOLUTION

En juin 2018, Eli Lilly Japan a commencé à déployer la RPA d'Automation Anywhere au sein de ses fonctions RH, commerciales marketing et cliniques. Les processus automatisés incluent les notifications de paiement d'honoraires personnalisés aux représentants commerciaux, les opérations associées aux séminaires/congrès pour le service marketing, les suggestions de visite de médecins envoyées aux représentants commerciaux ainsi que la génération de documents et la notification pour la fonction de développement clinique.

RÉSULTATS

3 850

Heures économisées

1,47 M \$

Économies réalisées

+ de 10

Processus de bout en bout automatisés

Processus automatisés

- Processus de vente
- Processus marketing
- Processus RH
- Processus de développement clinique

Secteur

Sciences du vivant/produits pharmaceutiques

« Nous sommes impressionnés par la rapidité des résultats et la facilité de la mise en place de l'automatisation dans notre entreprise. Nous réinvestissons à présent ces gains afin d'élargir l'automatisation à nos processus de relation clientèle. »

— **Richard Mendoza**
Responsable de l'automatisation

ÉTUDE DE CAS DÉTAILLÉE

Contrairement à la plupart des entreprises qui adoptent la RPA, Eli Lilly Japan a désigné le service informatique comme le propriétaire et le responsable de toute son initiative d'automatisation. Sous la direction de ce dernier, la société fait appel à des consultants en processus métier pour dresser un tableau complet des processus métier en l'état. Un architecte solution informatique examine ensuite les processus et, dans une perspective d'automatisation, les réimagine en concevant un processus en devenir afin d'offrir la meilleure expérience possible aux clients et les meilleurs gains de productivité aux employés.

Un cas d'utilisation livré aux opérations de vente d'Eli Lilly Japan est un excellent exemple alliant gains de productivité et expérience client améliorée. Auparavant, les opérations de vente de la société comprenaient plusieurs processus manuels associés aux représentants commerciaux, y compris des processus de communications et de paiement avec leurs médecins. Dans les succursales d'Eli Lilly, les assistants administratifs traitaient manuellement les informations importantes lorsque les représentants commerciaux le leur demandaient explicitement. Ces processus manuels, et les retards occasionnés, avaient un impact sur l'expérience des médecins.

En déployant des robots logiciels qui ont automatisé la confirmation des paiements et permis de générer et de distribuer des lettres de notification personnalisées, Eli Lilly Japan a été en mesure d'améliorer la productivité, d'accélérer l'envoi des notifications aux médecins et de soutenir, à l'échelle nationale et de manière égale, l'ensemble des représentants commerciaux. Avec plus de 1 700 représentants répartis à travers le Japon, cette amélioration de la productivité cumulée s'est traduite par des gains importants au niveau de la filiale. Les représentants commerciaux et les clients ont rapporté être plus satisfaits par les améliorations apportées aux processus grâce à l'automatisation.

PERSPECTIVES D'AVENIR

Eli Lilly Japan envisage d'utiliser l'automatisation pour réduire les efforts opérationnels associés aux mandats réglementaires. Un nombre croissant de médecins sont ouverts à la communication via un mélange de force de vente et de canaux numériques, ce qui permet de simplifier et d'accélérer l'interaction avec les clients. Toutefois, il est essentiel de veiller à ce que les réponses et les supports fournis aux clients soient conformes tout au long de ce processus d'interaction intégré.

Dans un premier temps, Eli Lilly va chercher à tirer parti de l'automatisation pour fournir des réponses conformes aux requêtes non sollicitées des clients. L'entreprise compte également déployer l'automatisation cognitive du robot IQ Bot d'Automation Anywhere pour examiner les diapositives et autres contenus à des fins de conformité. Avec plus de 8 000 documents (dont des supports médicaux et promotionnels) à examiner tous les ans, l'automatisation du processus fera de Eli Lilly une société plus agile tout en améliorant la conformité générale.

« En combinant la RPA, l'automatisation cognitive et les outils d'analyse, nous allons transformer notre manière de servir les clients. »

— **Richard Mendoza**
Responsable de
l'automatisation

À propos d'Automation Anywhere

Automation Anywhere met son savoir-faire au service de tous ceux dont les idées, la réflexion et l'engagement font toute la différence. Nous proposons la plateforme de force de travail numérique la plus sophistiquée dans le monde. En automatisant les processus métier et en libérant le personnel de ces tâches, nous rendons le travail plus humain.

Automation Anywhere  www.automationanywhere.com

☎ Amérique du Nord : 1-888-484-3535 x1 | International : 1-408-834-7676 x1

🐦 @AutomationAnywh  www.linkedin.com/company/automation-anywhere

✉ sales@automationanywhere.com

AUTOMATION ANYWHERE FRANCE

191-195 avenue Charles de Gaulle, 92200 Neuilly-sur-Seine

☎ +33 6 37 38 06 14

✉ contact-france@automationanywhere.com

Automation Anywhere ©2019

Juin 2019, version 1

