

# A Eli Lilly Japan usa da automatização para obter melhores experiência e aumento de produtividade



## ORGANIZAÇÃO ANALISADA

A Eli Lilly Japan K.K. é uma subsidiária da Eli Lilly and Company, com sede nos EUA. Ela contribui com tratamentos médicos no Japão através de desenvolvimento, fabricação, importação e venda de produtos farmacêuticos inovadores que permitem que as pessoas tenham vidas mais longas, saudáveis e mais gratificantes, concentrando-se em áreas terapêuticas como câncer, diabetes, doenças osteomusculares, doenças do sistema nervoso central, doenças autoimunes, distúrbios do crescimento e dor.

## DESAFIO

Ao longo de sua história, a empresa uniu cuidados e descoberta para criar medicamentos que melhoram a vida das pessoas no mundo todo. Ao lançar novos produtos, a Eli Lilly quer que os clientes, prestadores de serviços de saúde e pacientes tenham as melhores experiências possíveis. Isso significa entregar produtos que vão "além da pílula". Ao incorporar seus medicamentos em ofertas holísticas, aproveitando os canais digitais, evidências do mundo real, inteligência artificial (IA) e automação, a Eli Lilly Japan tem como objetivo transformar o engajamento do cliente, levando a vantagem competitiva e melhores resultados de saúde dos pacientes.

A produtividade de seus 1.700 representantes de vendas também é muito importante para a Eli Lilly Japan. A subsidiária baseada em Kobe está atualmente participando da iniciativa global de transformação digital da Eli Lilly, na qual está se esforçando para digitalizar e agilizar os processos para obter eficiência.

## SOLUÇÃO

Em junho de 2018, a Eli Lilly Japan começou a implantar a RPA da Automation Anywhere em suas funções de RH, vendas, marketing e clínicas. Os processos automatizados incluem notificações de pagamento de honorários personalizados a representantes de vendas, operações relacionadas a congressos para marketing, sugestões de visitas médicas para representantes de vendas, bem como geração de documentos e notificação para a função de desenvolvimento clínico.

## BENEFÍCIOS

3.850

Horas economizadas

US\$ 1,47 milhão

Redução nos custos

Mais de 10<sup>+</sup>

Processos de ponta a ponta automatizados

Processos automatizados

- Processos de vendas
- Processos de marketing
- Processos de RH
- Processos de desenvolvimento clínico

Setor

Ciências biológicas/farmacêutica

"Estamos entusiasmados com os benefícios imediatos que a automação proporcionou aos negócios. Agora estamos aproveitando esses benefícios para impulsionar a automação de maneira mais profunda nos processos voltados ao cliente."

— Richard Mendoza

Líder de recursos de automação,

## DETALHES DA HISTÓRIA

Diferentemente da maioria das empresas que adotam a RPA, a Eli Lilly Japan designou a equipe de TI como proprietária e gerente de toda a sua iniciativa de automação. Sob orientação da equipe de TI, a empresa usa consultores de processos de negócios que criam e documentam uma imagem precisa dos processos de negócios "como estão". Em seguida, um arquiteto de soluções de TI analisa os processos e, pensando em automação, os imagina novamente, projetando um processo "futuro" para oferecer as melhores experiências possíveis para o cliente e ganhos de produtividade dos funcionários.

Um caso de uso entregue às operações de vendas da Eli Lilly Japan é um excelente exemplo de ganhos conjuntos de produtividade e melhor experiência do cliente. Anteriormente, as operações de vendas da empresa tinham vários processos manuais associados aos representantes de detalhes, incluindo comunicações e processos de pagamento com seus médicos. Os assistentes administrativos, nas filiais da Eli Lilly, processavam manualmente informações importantes quando isso era solicitado explicitamente por representantes de vendas. Os processos manuais e os consequentes atrasos afetavam a experiência dos médicos.

Ao implantar bots de software que automatizavam a confirmação de pagamentos, bem como geravam e distribuíam cartas de notificação personalizadas, a Eli Lilly Japan foi capaz de melhorar a produtividade, acelerar as notificações para os médicos e igualmente apoiar todos os representantes de vendas em todo o país. Com mais de 1.700 representantes espalhados pelo Japão, essa melhoria de produtividade acumulada resultou em ganhos significativos no nível da afiliada. Os representantes de vendas e clientes relataram maior satisfação com as melhorias de processo como resultado da automação.

## O FUTURO

Em seguida, a Eli Lilly Japan está planejando usar a automação para reduzir os esforços operacionais associados aos mandatos regulamentares. Um número cada vez maior de médicos está aberto à comunicação através de uma combinação de força de vendas e canais digitais, o que possibilita um envolvimento mais rápido e mais conveniente com o cliente. No entanto, é essencial garantir que, durante todo esse trabalho integrado, as respostas e o material fornecidos aos clientes sejam totalmente compatíveis.

Como primeiro passo, a Eli Lilly procura otimizar a automação para fornecer rapidamente respostas compatíveis a solicitações espontâneas desses clientes. A Eli Lilly também está buscando implantar a automação cognitiva do IQ Bot da Automation Anywhere para revisar slides e outros conteúdos para fins de conformidade. Com mais de 8.000 documentos (incluindo materiais médicos e promocionais) a serem revisados anualmente, a automação do processo tornará a Eli Lilly mais ágil, aumentando a conformidade geral.

"A combinação de RPA com a automação cognitiva e analítica nos dá a base para transformar a forma como atendemos aos clientes."

— **Richard Mendoza**


Líder de recursos de automação

### Sobre a Automation Anywhere

A Automation Anywhere possibilita que as pessoas agreguem excelência às empresas onde trabalham com suas ideias, pensamentos e foco. Nós oferecemos a plataforma de Força de Trabalho Digital mais sofisticada do mundo, humanizando o trabalho por meio da automatização de processos de negócios e da liberação de pessoas das atividades repetitivas.

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

☎ América do Norte 1-888-484-3535 x1 | Internacional: 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)