

Case study z integracji Salesforce z narzędziem AI w biofarmaceutycznej firmie Takeda

WPROWADZENIE:

Case study przedstawia projekt przeprowadzony dla koncernu farmaceutycznego Takeda Pharma, w którym zespół TTMS opracował system wspomagany przez AI. Nowe rozwiązanie miało na celu wsparcie procesu ofertowania poprzez umożliwienie analizy zapytań ofertowych, ekstrakcję kluczowych informacji oraz wstępną ocenę kryteriów zapytań publicznych.

TŁO:

Takeda jest globalną firmą biofarmaceutyczną, wywodzącą się z Japonii i działającą obecnie w ponad 80 krajach na całym świecie. Roczne przychody firmy w 2022 roku wyniosły ponad 4 mld jenów. Firma koncentruje swą działalność na lekach stosowanych w leczeniu schorzeń związanych z układem pokarmowym, onkologią, chorobami neurologicznymi oraz terapiami opartymi na osoczu. Ponadto, firma angażuje się w rozwijanie nowych metod leczenia w obszarach immunologii, hematologii i zaburzeń metabolicznych.

Projekt wdrożeniowy opisany w niniejszym case study dotyczył polskiego oddziału koncernu Takeda. Firma poprzez swój rozmiar oraz specyfikę branży bierze udział w wielomilionowych przetargach. Towarzysząca tym procesom dokumentacja jest często bardzo obszerna, a jej język cechuje się zawikłanością sformułowań i trudnością terminologią. To wszystko powoduje liczne wyzwania przy analizie całej dokumentacji oraz dalszych procesach zarządzania informacjami w trakcie całego przetargu.

PROBLEM:

Do najczęściej występujących problemów, z jakimi zmagał się zespół polskiego oddziału Takeda przed wdrożeniem nowego rozwiązania można wymienić:

- Długi, złożony i skomplikowany proces ofertowania,
- zawikłaność i niezrozumiałość języka w dokumentacji przetargowej,
- brak zapewnienia odpowiedniej ochrony dla danych wrażliwych,
- nieefektywny proces przetwarzania danych,
- rozproszenie danych.

ROZWIĄZANIE:

Ze względu na wysoki stopień skomplikowania procedury przetargowej oraz dużej ilości towarzyszącej jej dokumentacji - decyzja padła na wykorzystanie sztucznej inteligencji. Nasze rozwiązanie zostało zaprojektowane z myślą o efektywnym zarządzaniu zapytaniami ofertowymi i ułatwieniu procesu podejmowania decyzji w zawiłej procedurze przetargowej. Nowe rozwiązanie zostało oparte na systemie Salesforce CRM. Umożliwia ono przechowywanie danych kontrahentów i łączenie odpowiedzi sztucznej inteligencji z istniejącymi danymi kontrahentów. Ponadto zapewnia ono integrację z innymi systemami zewnętrznymi, z systemem do przetwarzania danych oraz system AI. W obrębie projektu zostały uwzględnione następujące funkcjonalności:

Analiza zapytań ofertowych:

system umożliwiał automatyczną analizę zapytań ofertowych, identyfikując kluczowe informacje oraz kryteria, takie jak wielkość oferty, termin realizacji, wymogi formalne itp.

Ekstrakcja i wstępna ocena kryteriów:

nasze rozwiązanie wykorzystywało AI do ekstrakcji istotnych parametrów z zapytań ofertowych oraz do dokonywania wstępnej oceny zgodności z zadanymi parametrami.

Szybka analiza i raportowanie:

po analizie zapytań, system udostępniał szybką analizę wraz z podsumowaniem najważniejszych parametrów, co pozwalało użytkownikom szybko zrozumieć istotę zapytania i podejmować odpowiednie decyzje.

Monitorowanie zgodności z parametrami:

nasze rozwiązanie umożliwiałoby monitorowanie zgodności ofert z zadanymi parametrami oraz identyfikowanie ewentualnych odchyłeń, co pozwalało szybko reagować na potencjalne problemy.

REZULTAT:

Do korzyści, jakie nasz Klient odnotował po wdrożeniu nowego systemu, można wymienić:

- **Oszczędność czasu:** automatyzacja procesu analizy zapytań ofertowych pozwoliła firmie zaoszczędzić cenny czas pracowników, który mógł zostać przeznaczony na bardziej strategiczne zadania.
- **Zwiększenie efektywności:** nowe narzędzie wpłynęło na szybszą i bardziej precyzyjną analizę zapytań ofertowych, co przyczyniło się do zwiększenia efektywności procesu ofertowania.
- **Poprawa jakości decyzji:** dzięki możliwości szybkiej analizy kluczowych parametrów zapytań, nasz Klient może podejmować trafniejsze decyzje oraz lepiej dopasowywać się do wymagań rynkowych.

Warto podkreślić, że było to jedno z pierwszych komercyjnych wdrożeń systemów opartych na sztucznej inteligencji u tego typu Klientów w branży biofarmaceutycznej. Obecnie system jest w fazie utrzymania, a użytkownicy codziennie analizują nowe dokumenty. Należy podkreślić, że narzędzie posiada szereg usprawnień pozwalających na maksymalne wykorzystanie zalet sztucznej inteligencji. Są nimi:

- mechanizmy doprecyzowujące prawdziwość znalezionych informacji,
- mechanizmy wskazywania fragmentu dokumentu wraz z zaznaczonymi istotnym fragmentem tekstu,
- mechanizm równoległego przetwarzania wielu dokumentów jednocześnie
- mechanizm wczytywania skanów dokumentów i poprawy literówek,
- mechanizm oceny otrzymanych rezultatów.

WNIOSKI:

Projekt wdrożenia dla Takeda Pharma stanowi doskonały przykład wykorzystania zaawansowanych technologii i możliwości sztucznej inteligencji, takich jak przetwarzanie języka naturalnego i analiza danych, do usprawnienia kluczowych procesów biznesowych.