



accord

Gestión de pedidos multicanal más rápido con la automatización basada en IA

Accord Healthcare creó un entorno de trabajo organizado y colaborativo automatizando sus procesos de gestión de pedidos con Esker.



Datos clave

Accord Healthcare



Farmacéutica



Propiedad del grupo Intas
Pharmaceuticals Ltd.



4% crecimiento
anual medio



6.500 pedidos recibidos al mes



SAP® ERP



Retos

Mejorar la eficiencia de la gestión de pedidos para respaldar el crecimiento






Accord Healthcare es una multinacional farmacéutica líder especializada en la investigación, desarrollo y comercialización de medicamentos genéricos y biosimilares.

En 2016, la filial española buscaba una forma más rápida, centralizada y sencilla de gestionar su creciente volumen de pedidos, ya que su proceso actual era anticuado e insostenible. Más crecimiento significaba más pedidos, tareas manuales adicionales y más representantes de atención al cliente (CSR) para gestionar la carga de trabajo.

Los 6.500 pedidos mensuales -enviados por hospitales, farmacias y mayoristas- llegan por fax, correo electrónico o EDI. Antes de implantar la automatización, cuatro miembros del departamento de Atención al Cliente de Accord Healthcare se encargaban de dividir los pedidos por zonas geográficas, asegurándose de que se asignaban al CSR correcto para su gestión. Los 5.000 pedidos por fax y correo electrónico se introducían manualmente en el sistema ERP de la empresa y los 1.500 pedidos EDI restantes se imprimían, lo que a menudo retrasaba su tramitación debido a la multitud de pasos necesarios.

Accord Healthcare buscaba un proveedor de soluciones que cumpliera todos los requisitos necesarios: funciones sólidas, integración en el sistema ERP y capacidad para afrontar los retos específicos que plantean los pedidos EDI.

Objetivos

-  Gestionar el creciente volumen de pedidos
-  Aumentar la eficiencia
-  Automatizar los pedidos EDI
-  Agilizar la gestión de pedidos fax & email
-  Mejorar la experiencia del cliente con respuestas automáticas a los pedidos

Solución

La IA ayuda a poner orden en la gestión de pedidos

En 2016, Accord Healthcare implementó Esker Order Management para automatizar la gestión de pedidos por **fax y correo electrónico**. Los pedidos recibidos se dividen automáticamente por tipo de producto, se enrutan y se asignan a la CSR adecuada según la zona geográfica. La solución también gestiona archivos de hojas de cálculo con múltiples partidas, algo habitual en la industria farmacéutica, y genera un pedido por línea. Los pedidos ahora se procesan automáticamente o, si hay errores, la información marcada se transmite a un CSR para su validación. Los archivos con los datos del pedido se crean automáticamente en el ERP y se indexan y archivan electrónicamente. Los clientes reciben notificaciones de la confirmación o indisponibilidad del pedido por fax o correo electrónico, según el canal en el que se haya recibido el pedido.

A principios de 2017, con la primera etapa de su proyecto de gestión de pedidos en marcha, Accord Healthcare avanzó con la segunda fase: archivar los pedidos EDI como PDF para lograr visibilidad global. El éxito de este paso convenció a Accord Healthcare de automatizar completamente el procesamiento de pedidos EDI con Esker. El objetivo final era quitar a los **pedidos EDI** complicaciones técnicas y conseguir la máxima velocidad, eficiencia y transparencia. Los CSR ahora pueden validar pedidos desde una única interfaz, sin preocuparse por el canal de entrada. Esto les permite mantener una visibilidad completa sobre la gestión y el análisis de todos los pedidos, independientemente del formato.

La automatización de pedidos EDI no solo permite a los CSR ver y/o corregir un pedido EDI entrante, sino que también divide automáticamente los pedidos por tipo de producto. En el caso de Accord Healthcare, esto fue extremadamente práctico, ya que sus productos fríos y a temperatura ambiente requieren dos métodos de administración distintos. Al deducir el código de producto interno del Número de Artículo Europeo (EAN) EDI, se generan automáticamente dos procesos de envío y facturas diferentes en el ERP, lo que ahorra a los CSR de Accord Healthcare una cantidad inestimable de tiempo y energía. Además, si un cliente utiliza unidades de medida diferentes a las del ERP de Accord Healthcare, la solución adapta automáticamente las cantidades de productos. Esta funcionalidad era común tanto en los pedidos por fax como en los pedidos por correo electrónico, pero ahora también está disponible para los pedidos EDI.

A principios de 2019, Accord Healthcare volvió a apostar por la innovación. Esker Synergy AI identifica cantidades inusuales en los pedidos entrantes, incluido el EDI, mediante el análisis de los datos históricos de los pedidos teniendo en cuenta diferentes unidades de medida, y alerta a los CSR de posibles errores. La función de **detección de anomalías** de Esker ha ayudado a Accord Healthcare a evitar pedidos con errores y costes extra de envío y devolución. Estas configuraciones han tenido un impacto positivo tanto en la experiencia del cliente como en los costes internos.



“La automatización representa una garantía de servicio al cliente desde el punto de vista de la capacidad de respuesta: incluso si una RSC no está disponible temporalmente o está de vacaciones, el procesamiento de pedidos no se retrasa. La visibilidad completa que tenemos sobre nuestro proceso de pedidos y el tiempo reducido que se tarda en gestionar cada pedido, incluido el EDI, ha mejorado en gran medida nuestros KPI de eficiencia.”

María Carmen Cano,
Head of Customer Service & Commercial Admin,
Accord Healthcare Spain

Resultados

El aumento de la precisión en la gestión de pedidos se adapta tanto al crecimiento de la actividad comercial como del volumen de productos

Poco después de implementar la gestión de pedidos de Esker, Accord Healthcare pudo registrar una serie de beneficios, tales como:

Reducción de tiempo de procesamiento de los pedidos, de tres minutos a 33 segundos por pedido.

Liberó 190 horas al mes, lo que permitió a los CSR dedicar más tiempo a tareas de mayor valor centradas en los clientes.

Mejora del tiempo de respuesta al cliente con acceso instantáneo a información sin errores, mejorada por la captura automática de datos y la detección de anomalías.

Mayor control y visibilidad sobre el 100% de los pedidos, incluido EDI. Los paneles de control con todos los pedidos entrantes permiten a los CSR gestionar/aprobar fácilmente los pedidos pendientes y urgentes, y supervisar los KPI relevantes.

Alto grado de automatización, lo que hace que el 68% de los pedidos no requieran ningún cambio y el 28% requiera un solo cambio.

División automática de pedidos por tipo de producto (p. ej., frío, temperatura ambiente) y formato de recepción (p. ej., fax, correo electrónico, EDI).

Proceso de confirmación de pedidos mejorado, ya que los clientes reciben confirmaciones automáticas a través de su canal preferido, así como un resumen del pedido y actualizaciones de estado en tiempo real, incluida la información sobre el transporte y el tiempo de entrega.

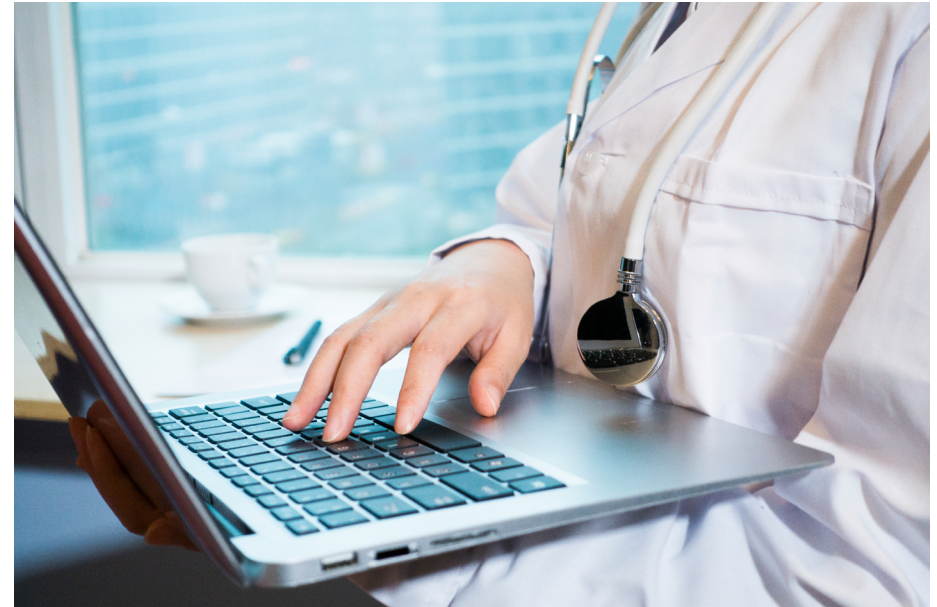
Aumento de la satisfacción del cliente con la posibilidad de personalizar los mensajes enviados a los clientes.

Archivo centralizado de todos los pedidos, manteniendo el acceso a los documentos originales a través de un enlace al ERP.

■ ■ ■ ■
■ ■ ■ ■
■ ■ ■ ■
■ ■ ■ ■
■ ■ ■ ■
■ ■ ■ ■

“La satisfacción del cliente ha aumentado gracias a la emisión automática de información sobre el estado de los pedidos. Y como beneficio adicional, nuestro equipo de Atención al Cliente está más contento porque hay menos llamadas solicitando información.”

María Carmen Cano,
Head of Customer Service & Commercial Admin,
Accord Healthcare Spain



“Ahora resolvemos las reclamaciones más rápido e incluso podemos anticiparnos para alertar, antes de que ocurran, al cliente y a los representantes de ventas. También podemos personalizar las confirmaciones de pedidos para cada cliente, y todo esto es posible porque nuestros CSR ya no dedican tiempo a tareas de bajo valor. Tienen tiempo para dedicarlo a lo que mejor saben hacer, que es ofrecer un excelente servicio al cliente.”

María Carmen Cano,
Head of Customer Service & Commercial Admin,
Accord Healthcare Spain

¿Quieres automatizar la gestión de pedidos como Accord Healthcare?

Contacta con Esker

Sobre Esker

Esker digitaliza el intercambio de documentos entre clientes y proveedores, fomentando así una máxima productividad y visibilidad en tiempo real. Su tecnología inteligente (IA, RPA) se casa con la del ser humano para crear un entorno de trabajo ideal, tanto para el empleado como para sus proveedores y sus clientes.

