



DE SANTA PERPÈTUA A LISBOA, ZAMBON DIGITALIZA SU GESTIÓN DE PEDIDOS

Zambon tenía como objetivo estandarizar la forma de gestionar sus pedidos no EDI, tanto en España como en Portugal, para optimizar la eficiencia en el departamento de Customer Care. Su experiencia nos cuenta que el factor humano incide mucho en la transformación digital de cualquier proyecto.



EN RESUMEN

Zambon



Medicamentos
(respiratorios, tos y resfriado, salud de la mujer, dolor, parkinson)



2000
empleados



87
países



723 millones de ventas



SAP (ERP)

LOS RETOS

Reducir la complejidad y establecer un estándar para la gestión de pedidos

Zambon es una empresa multinacional químico-farmacéutica que se centra en la innovación y el desarrollo de fármacos con el objetivo de mejorar la calidad de la salud de las personas y la vida de los pacientes.

Con marcas como Flui mucil, Flutox (tos y resfriados), Espididol (dolor), Monurol para infecciones urinarias, o Xadago para enfermedades de Parkinson, Zambon tiene una parte de mercado muy relevante en 87 países.

Esta extensión geográfica requiere profesionalizar los intercambios con los clientes. En concreto, Zambon necesitaba optimizar la forma de procesar los pedidos no EDI procedentes del canal hospital y mayoristas que, hasta entonces, eran tratados de forma manual y se recibían en diferentes formatos.

Los retos a afrontar no eran tanto de volumen sino de complejidad, ya que la diversidad de clientes y la estricta normativa de este sector, implica una gestión tediosa que llevaba de media unos 8 minutos por persona y pedido.

Además, el método manual de gestión de pedidos entrantes por fax y email provocaba errores y no generaba la visibilidad deseada sobre la actividad en curso, las tendencias y las previsiones. Además, buscar un pedido no era tan fácil como se requiere. La digitalización era más que necesaria.

Zambon decidió avanzar en este reto y establecer un sistema de gestión de pedidos que le permitiera optimizar los procesos y mejorarse la atención y acompañamiento a sus clientes de España y de Portugal.

EXPECTATIVAS



Acelerar el proceso de captura y gestión de pedidos



Establecer una norma de procedimiento con reglas de proceso



Absorber los picos de demanda



Estandarizar el proceso para España y Portugal



Dedicar más tiempo a la atención al cliente



SOLUCIÓN

En verano de 2020, la solución de digitalización de pedidos de clientes de Esker entró en producción para los dos países.

Todos los pedidos de hospitales y mayoristas no EDI son ahora transformados a PDF y directamente enviados a SAP.

Las funcionalidades típicas del sector farmacéutico están todas cubiertas, con la IA funcionando activamente en la detección de modelos de pedidos: conversión automática de cantidades, detección de materiales prioritarios, separación de pedidos por tipo de material, etc.

Una semana después de que Zambon empezara su colaboración con Esker, el tiempo de gestión se pudo reducir de 8 a 2 minutos. Un mes después, se había reducido hasta llegar a 1 minuto, consiguiendo resolver el problema de la complejidad que se planteó en un inicio.

HOY EN DÍA, ZAMBON DIGITALIZA CON ESKER:



Captura y gestión de pedidos para España y Portugal



Redirección a los gestores correspondientes



Corrección y validación antes de la integración en SAP



Archivado durante 6 años en el gestor documental de Esker

La solución nos ha permitido dar un paso adelante hacia la transformación digital de Customer Care, aportando un estándar de proceso tanto en España como en Portugal, además de una optimización de los tiempos en la gestión de la operativa diaria. Hemos conseguido liberar 3 horas diarias para dedicarlas a nuevos retos en el área del Customer Centricity.

Almudena Cano
Customer Care Manager en Zambon

RESULTADOS

Más tiempo, más visibilidad

El equipo de Customer Care de Zambon consigue tiempos de gestión de **menos de 1 minuto** gracias a la automatización de la gestión de pedidos, siguiendo el funcionamiento particular de cada uno de los países.

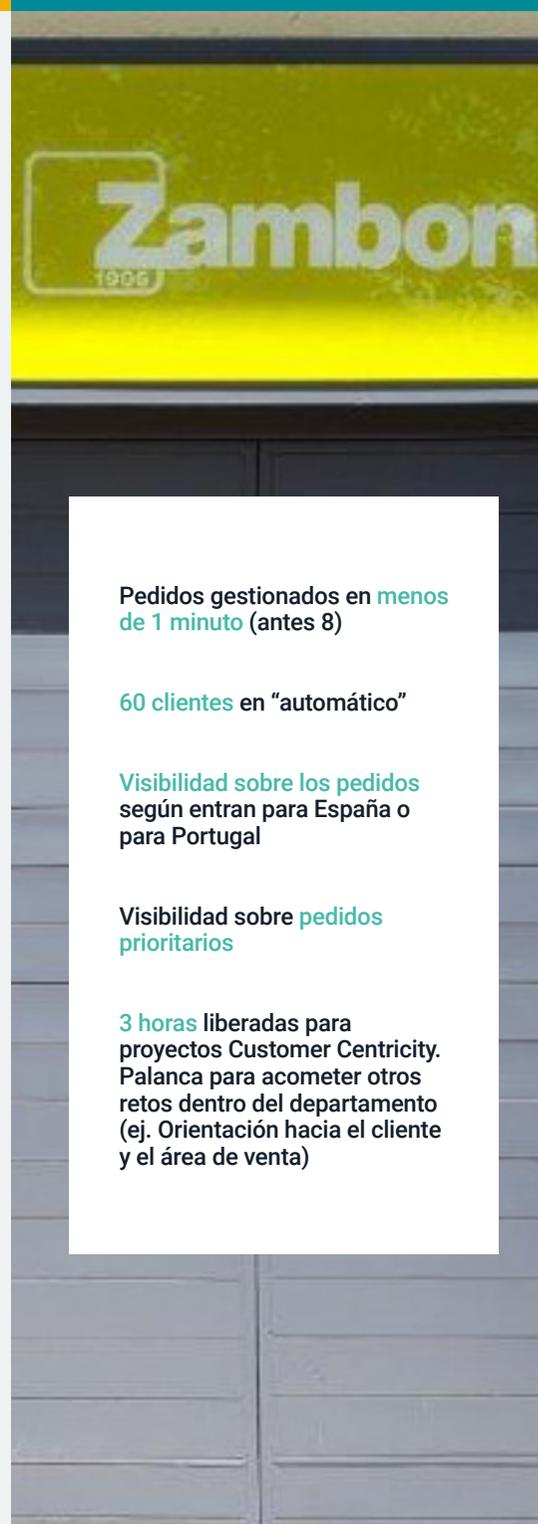
Además, en pocos meses se han podido conseguir que los pedidos de cerca de 60 clientes se gestionen en modo “touchless”, es decir, que todos entren sin error y sin necesidad de corrección ni de validación previa, para una integración directa en SAP”.

“La visibilidad de toda la actividad de pedidos tanto en España como en Portugal, a través de los cuadros de mando, es importante porque nos permite seguir en tiempo real el curso de los pedidos pendientes de gestionar o validar, así como el estado de cada uno de ellos.” Almudena Cano, Customer Care Manager en Zambon.

Además, la transformación digital ha permitido al equipo de Customer Care estar más contento trabajando. Por un lado, **sienten que aportan valor** al equipo y a la empresa: menos errores, más visibilidad sobre su carga de trabajo, sobre la labor realizada y sobre la mejora en eficiencia de cada uno de los integrantes del equipo.

Por otro lado, se sienten **más tranquilos**, gracias la seguridad de que no van a perder ningún pedido ni información, incluso después de la hora de corte. Con la solución, tienen un control máximo sobre el proceso.

En cuanto al Servicio de Customer Experience de Esker, Almudena refiere que Isabel ha formado parte del equipo durante todo este año de acompañamiento: **“Nos ha aportado mucho conocimiento y soltura para dominar la solución, y sobre la práctica en el sector. Su orientación en casos complicados nos ha salvado de situaciones críticas. Además, sus informes mensuales nos permiten tener una visión global y detectar malas prácticas de algunos clientes relativas a formatos de envío de pedidos mejorables, por ejemplo.”** comenta Almudena.



Pedidos gestionados en **menos de 1 minuto** (antes 8)

60 clientes en “automático”

Visibilidad sobre los pedidos según entran para España o para Portugal

Visibilidad sobre **pedidos prioritarios**

3 horas liberadas para proyectos Customer Centricity. Palanca para acometer otros retos dentro del departamento (ej. Orientación hacia el cliente y el área de venta)

Me aportan mucha visibilidad los informes y dashboards que me proporciona Esker sobre los avances en términos de eficiencia en la gestión de los pedidos de clientes, en cada una de las áreas de venta.

Almudena Cano
Customer Care Manager en Zambon

¿Te gustaría digitalizar la gestión de pedidos al igual que Zambon?

CONTÁCTANOS

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.

www.esker.es

