



## AUTOMATIZACION DE LA GESTIÓN DE PEDIDOS PARA GESTIONAR EL CRECIMIENTO

BioMérieux ha elegido la solución de automatización de Esker, certificada por SAP, para agilizar el proceso de los pedidos que recibe por e-mail y por fax, mejorando su rentabilidad y la productividad de sus empleados.

### Antecedentes

BioMérieux procesa un volumen de 75.000 pedidos al año por fax y por e-mail, en todas sus localizaciones en Estados Unidos. Antes de trabajar con Esker, la compañía usaba Microsoft Outlook para gestionar este proceso. Lamentablemente, para los 17 agentes de servicio al cliente era muy engorroso tener que manipular, clasificar, introducir, distribuir y almacenar manualmente esos pedidos. Era asimismo difícil acceder con rapidez a los documentos cuando un cliente formulaba cualquier pregunta.

Para el director de Servicios al Cliente de BioMérieux, Jean-Mathieu Farret, la necesidad de mejora era evidente. *"No teníamos una solución como es debido. Era como ir dando rodeos para cumplir nuestros objetivos"*, asegura. *"Al final del día, sabíamos que no podíamos sostener un proceso con tantos pasos manuales y tan poca visibilidad"*.



La solución de Esker supuso para nosotros darle un vuelco al partido. El precio, la presentación, la experiencia, la certificación SAP. Estaba diseñada exactamente para lo que necesitábamos hacer.

Jean-Mathieu Farret – Director de Servicio al Cliente de BioMérieux.

### La solución: proceso automático

Más que añadir más gente al proceso a medida que el volumen iba creciendo, BioMérieux vio que necesitaba una solución de automatización que se "enchufara" fácilmente al entorno SAP con el que trabajaban. La compañía buscó entre diversas soluciones de diferentes proveedores (por ejemplo OpenText, ReadSoft, Brainware...), pero finalmente optaron por Esker después de escuchar a Medrad, uno de sus clientes. *"La solución de Esker fue la que dio un vuelco al partido para nosotros –el precio, la presentación, la experiencia, la certificación SAP. Estaba diseñada exactamente para lo que necesitábamos"*, afirma Farret.

Utilizando Esker, ahora todo el proceso de gestión de pedidos de BioMérieux está automatizado, desde la recepción del pedido del cliente hasta su creación en el sistema SAP. La tecnología de captura inteligente de datos de Esker asegura que toda la información es apropiadamente extraída mientras el workflow automático distribuye los pedidos al agente correspondiente.

©2014 Esker S.A. Todos los derechos reservados. Esker, el logo Esker son marcas comerciales registradas de Esker S.A. El resto de marcas comerciales citadas pertenecen a sus respectivos propietarios.

### Prueba de evaluación

Como parte de la solución propuesta, BioMérieux pidió una prueba de evaluación (POC) antes de tomar la decisión final. *"Tenemos planes de expandirnos a otros países, y también queríamos extender nuestra relación con otras compañías"*, señala Farret. *"Esker se adelantó a la prueba que le pedimos y excedió nuestras expectativas. Fue la forma de confirmar la confianza que depositamos en ellos"*.

### Metodología Agile

Esker utiliza la metodología Agile durante la implementación de la solución, creando un entorno que permite un alto nivel de involucración por parte del cliente desde el principio del proceso. Para BioMérieux, esto significó una puesta en marcha más rápida y una transición mucho más fácil. *"Sólo puedo felicitar al equipo de Esker por lo que ha hecho"*, afirma Farret. *"Cumplimos todos nuestros tiempos previsto, lo que es algo nunca visto en el mundo informático"*.

### Resultados

- **Eficiencia en el proceso:** el número medio de pasos para procesar un pedido por fax o por e-mail se ha recortado a la mitad, de ocho a cuatro.
- **Ahorro de tiempo:** el tiempo medio de procesar un pedido por fax o por e-mail se ha reducido de ocho a dos minutos.
- **Ahorro de costes:** en total, 53.000 euros ahorrados en la segunda mitad de 2013, y ahorros anticipados de 137.000 euros en 2014.
- **Crecimiento sin costes:** Incluso con la marcha de tres empleados temporales, la solución de Esker ha permitido a BioMérieux gestionar sus pedidos sin tener que añadir personal.
- **Satisfacción de los empleados:** el equipo que se encarga de cumplimentar los pedidos está ahora más satisfecho con su trabajo y se sienten más implicados.
- **Flexibilidad:** la solución se ha aprovechado para ir más allá del proceso de pedidos y automatizar también los contratos de servicio.

#### Acerca de BioMérieux

Como líder mundial en el campo de los vitro diagnósticos desde hace más de 50 años, BioMérieux ofrece soluciones para mejorar la salud del paciente y preservar la seguridad de los clientes en más de 150 países, a través de 41 subsidiarias y una extensa red de distribuidores. BioMérieux es una subsidiaria del Instituto Mérieux, cuya sede mundial está en Lyon, Francia, y su oficina para América en Durham, Carolina del Norte.

<http://www.biomerieux.com/>

