

# EMPRESA DE MATERIAL MEDICO CONVIERTE LOS PEDIDOS FAX EN EDI PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Una empresa global del sector Salud, que factura más de 8.000 millones de euros, tenía serios problemas con la gestión de los pedidos que le llegaban por fax y gestionaba manualmente. A través de la solución de Esker en modo SaaS, que convierte dichos pedidos por fax en EDI para integrarlos en el ERP, han conseguido gestionar automáticamente la mayoría, con posibilidad de priorizar y hacer excepciones, así como de procesar múltiples pedidos en un solo fax. Todo ello con total visibilidad para identificar faxes específicos o posibles cambios.

## Antecedentes

Con una gran base de clientes, desde grandes superficies hasta pequeñas tiendas, que mandan por fax sus pedidos, la compañía necesitaba ofrecer un tiempo rápido de respuesta a la hora de confirmar esos pedidos. Si los clientes no recibían una inmediata confirmación, llamaban. "Como los pedidos eran manuales, no teníamos visibilidad, nos los reclamaban y podían estar apilados en alguna mesa", señala el director mundial de Servicio al Cliente de la compañía. "Nos estábamos dando cuenta de que nuestro proceso manual de fax era una fuente de errores, lo que iba en detrimento de la experiencia de nuestros clientes y además requería intensivos recursos". Cuando la compañía decidió automatizar el proceso, empezaron por usar un servicio de fax ofrecido por su proveedor de EDI, para aquellos clientes que no podían evolucionar a esa tecnología. Pero después de dos años, los costes y las limitaciones de ese servicio de fax llegaron a ser dolorosamente obvios.

*"Se trataba de una tecnología OCR basada en plantillas, y teníamos miles de plantillas para decenas de miles de clientes", asegura del director de Servicio al Cliente. "Establecer cada plantilla era tan laborioso como el proceso manual. Eso no nos daba la flexibilidad que necesitábamos para reconocer pedidos prioritarios o direccionarlos a ciertos agentes para una atención especial. Los errores relativos a las plantillas estaban afectando a la atención al cliente, además cada plantilla nueva costaba unos 400 euros y llevaba dos semanas prepararla".*

Con ese servicio, lo máximo que la compañía era capaz de conseguir era el 60% de los pedidos gestionados electrónicamente, de los cuales la mitad requerían la intervención de algún agente. Así, el 40% de los pedidos de la compañía tenían que ser impresos y procesados manualmente, lo que llevaba a los inevitables problemas asociados al manejo de papel.



Esker on Demand me permite centrarme en hacer funcionar mi departamento, en vez de estar configurando y llevando el mantenimiento de servidores.

Director mundial de Servicio al Cliente.

*"Además de la flexibilidad que nuestros clientes demandan, la visibilidad era una de nuestras grandes preocupaciones", apunta el mencionado director.*

Partidaria de una solución en Software como Servicio (SaaS) más que hospedada en servidores propietarios, la compañía buscó entre unas cuantas soluciones. *"La mayoría de ellas no eran realmente soluciones sin intervención manual", señala el director. "Recibían los faxes, los almacenaban, los procesaban manualmente y nos los devolvían como pedidos EDI. Esto no nos ofrecía realmente mucha flexibilidad o visibilidad. Algunas soluciones podían dar visibilidad del volumen de faxes recibidos, pero no la posibilidad de extraer un fax recibido unos minutos antes y hacer ajustes. También necesitábamos tener la posibilidad de redirigir algunos a gestores específicos para tratar excepciones."*

## Solución: Esker on demand

Según cuenta el director, la compañía eligió la solución SaaS de Esker por su Captura Dinámica de Documentos y sus capacidades de aprendizaje: *"podemos enseñar al sistema a procesar cada fax según las necesidades del cliente".* Y añade: *"nos dimos cuenta de que nuestro proceso de fax podría ser un factor de satisfacción del cliente más que de insatisfacción gracias a las capacidades de manejo especial y el direccionamiento a agentes que conocen y entiendan al cliente, con la posibilidad de agilizar y priorizar pedidos. Y la visibilidad que tenemos es tremenda. Cuando un cliente quiere un cambio en un pedido, ahora podemos identificar el fax, editarlo y modificarlo. Antes teníamos que esperar encontrar el fax después, con los consiguientes errores".*

### El proceso

Con el servicio de Esker, los pedidos entran y son gestionados en una de las tres colas correspondiente a su unidad de negocio. Los pedidos son automáticamente analizados para extraer los datos relevantes como nombre del cliente, número del pedido, número de material, unidad o medida, y el total, así como para identificar la urgencia o prioridad de algunos pedidos para un proceso especial. El servicio de Esker busca entonces en la base de datos para verificar los datos capturados.

Una vez los datos validados, Esker crea automáticamente un fichero EDI X12 para envío seguro por AS/2 al sistema ERP. El pedido original es posteriormente indexado, permitiendo recuperarlo rápidamente de una base de datos o repositorio disponible en el ERP y al mismo tiempo en el interfaz web de Esker.

Si se producen discrepancias entre la captura de datos y los datos maestros del ERP, el pedido aparece en una ventana de comparación lado a lado, mostrando una vista punto por punto del pedido y de los datos capturados. Aquí los usuarios pueden enseñar al sistema cómo reconocer los datos correctos para futuros pedidos. Una vez realizado este aprendizaje, los usuarios simplemente activan la opción "automático" y los siguientes pedidos de ese cliente son procesados automáticamente desde su recepción por fax hasta su envío por EDI seguro sin que intervenga ningún agente.

## Beneficios

### Nuevas ventajas de eficiencia y funcionales

- **Visibilidad 100%** de los pedidos recibidos y procesados.
- **Rápida respuesta y control** de nuevos formatos de pedido.
- **Un proceso simple** de gestión de pedidos por fax sin riesgo de pérdidas.
- **Inmediatos ahorros de costes** y la posibilidad de conseguir un alto nivel de automatización a costes razonables.
- **Mayor potencia tecnológica** a menor coste.
- **Posibilidad de reconocer y priorizar** pedidos especiales.
- Mayor porcentaje de pedidos que **no necesitan de intervención manual**.

### Mejoras respecto al anterior servicio

- Porcentaje un **50% mayor** (y creciente) de pedidos sin intervención manual.
- **40% de incremento** (hasta el 100%) del formato electrónico en los pedidos.
- **Reducción de cerca del 60%** del trabajo dedicado a la entrada de pedidos.
- **Reducción de más del 40%** en el coste mensual de procesar pedidos.

### Ahorros medioambientales tras los primeros seis meses

- **9,38 árboles.**
- **16.000 litros** de agua.
- **2.306 Kilovatios** de electricidad.
- **1.452 kg** de CO2.

### Resultados no previstos

El director da cuenta también de dos agradables sorpresas que han supuesto una mejora en la satisfacción de los clientes, como son el proceso de:

1. **Múltiples pedidos** en un solo fax.
2. **Pedidos para múltiples unidades de negocio** un solo fax.

*"Anteriormente hubiéramos tenido que separar manualmente cada pedido, aparte de la pérdida de visibilidad", señala. "Con un típico pedido a múltiples unidades de negocio, al menos uno o dos elementos nunca los habríamos introducido. Ahora un fax es procesado y separado en pedidos individuales, dándonos el 100% de visibilidad".*

Añade además el director que "nos gusta que Esker provea redundancia de red para cobertura en caso de desastres, así como escalabilidad a medida que nuestro modelo de negocio evoluciona. Nos da mucha confianza que, ya crezca o disminuya nuestro volumen de pedidos, Esker on Demand puede escalar con nosotros.

## Planes futuros

*"Estamos buscando la forma de automatizar otros procesos para ser completamente una empresa sin papel", manifiesta el director. "Hemos identificado oportunidades de mejora en el flujo de aprobación y en el tratamiento de elementos técnicos entre departamentos funcionales, tanto dentro de nuestra organización como de cara a los clientes".*

Esta empresa global del sector Salud, que factura más de 8.000 millones de euros, produce soluciones médicas innovadoras para mejorar la salud de los pacientes. La compañía fabrica y distribuye una diversa gama de productos líderes, incluyendo dispositivos médicos, soluciones de imagen, productos farmacéuticos y dispositivos médicos. Con más de 40.000 empleados en todo el mundo, sus productos se venden en más de 100 países.

### Puntos Clave

- Software as a Service
- Conversión de pedidos Fax a EDI para integración en ERP
- Sustitución de una solución basada en plantillas
- Priorización y redirección a gestores específicos
- Gestión de varios pedidos en un sólo fax
- Visibilidad para identificar faxes específicos para hacer modificaciones en pedidos

©2015 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.