



Acelity™

ACELITY

AUTOMATIZA TODO SU CICLO DE GESTIÓN DE PEDIDOS

EL RETO

Acelity, la mayor empresa en el tratamiento avanzado de lesiones a nivel mundial, necesitaba mejorar su proceso de gestión de pedidos. Tras un proceso de compra, la empresa experimentó un rápido crecimiento incrementando también su volumen de pedidos, especialmente de pedidos recibidos por fax.

En principio, Acelity buscaba una solución sencilla pero potente de fax que Esker le proporcionó. Además, Acelity quedó impresionada por las soluciones de Esker, que le permitirían mejoras adicionales a la hora de resolver sus desafíos en el proceso de pedidos.

LA SOLUCIÓN

En cuanto Esker empezó a trabajar con Acelity, su equipo de customer service pudo mejorar y dar un excelente servicio, situando al cliente en el centro de sus decisiones y atendiendo sus necesidades reales.

Acelity ya tenía un departamento de atención al cliente muy competente y necesitaba, por lo tanto, una empresa como Esker, con una experiencia significativa en este campo, que aportara valor añadido a sus procesos. Acelity quería maximizar la visibilidad de los pedidos a lo largo de todo el proceso, gestionar los recursos de la manera más eficiente posible y eliminar los errores propios del tecleo de datos.

Esker llevó a cabo una auditoría completa de los procesos de negocios actuales de la compañía para poder asegurar que podría cumplir con todas las necesidades de Acelity, instalando la solución en varios países europeos. Dan Robinson, Director de los Servicios Técnicos, dijo: *"Esker fue extremadamente profesional y minuciosa durante todo el proceso de instalación y confiamos en que sus servicios seguirán satisfaciendo nuestras necesidades y sobrepasando nuestras expectativas"*.



NUESTRO SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE IDENTIFICÓ UNA OPORTUNIDAD PARA MEJORAR EL PROCESO DE ENTRADA DE PEDIDOS Y TRABAJÓ CON ESKER PARA DESARROLLAR UNA SOLUCIÓN QUE ELIMINA EL PAPEL, AUTOMATIZA EL ARCHIVADO, FACILITA LA GESTIÓN DEL CORREO ELECTRÓNICO Y OFRECE UNA VISIBILIDAD TOTAL DE LOS PEDIDOS, DESDE LA RECEPCIÓN HASTA LA ENTRADA EN SU SISTEMA DE GESTIÓN SAP"

RUTH DAVIDSON | DIRECTOR DE ATENCIÓN AL CLIENTE

CASO DE CLIENTE

SOBRE ACELITY

Sector: Dispositivos médicos

ERP: SAP®

Solución: Gestión de pedidos

Acelity LP Inc es una empresa mundial dedicada al cuidado avanzado de heridas. Acelity está comprometida con el desarrollo innovador de soluciones para los clientes y pacientes a lo largo de todo el proceso sanitario.

Su filial, KCI, es la marca de mayor confianza en el tratamiento avanzado de heridas. El inigualable catálogo de productos de KCI está disponible en más de 90 países y garantiza unos servicios de valor añadido mediante soluciones que aceleran la cicatrización, liderando el sector en calidad, seguridad y satisfacción del cliente. Por su compromiso con el avance de la ciencia sanitaria, KCI fija el estándar de la innovación puntera en el tratamiento de heridas.





GRACIAS A ESKER, HEMOS NOTADO UNA DISMINUCIÓN SIGNIFICATIVA DE LOS ERRORES RELACIONADOS CON LA GESTIÓN MANUAL. Y HEMOS ELIMINADO, PRÁCTICAMENTE, LA ENTRADA DUPLICADA DE PEDIDOS QUE SE PRODUCÍA CON LA INTRODUCCIÓN MANUAL DE FAXES DUPLICADOS."

RUTH DAVIDSON | DIRECTOR DE ATENCIÓN AL CLIENTE

BENEFICIOS

Entre las ventajas que Esker ha aportado a Acelity se incluyen:

-  **OPTIMIZACIÓN** del departamento de atención al cliente
-  **GESTIÓN** eficiente de un creciente volumen de pedidos
-  **DISMINUCIÓN** del trabajo repetitivo
-  **AUMENTO** de la trazabilidad de los pedidos con el archivado electrónico
-  **ELIMINACIÓN** de pedidos perdidos
-  **DISMINUCIÓN** de los errores
-  **REDUCCIÓN** de los costes, al disminuir al máximo el tecleo manual de datos



LA ESTRECHA RELACIÓN DE TRABAJO ENTRE ESKER Y ACELITY TAMBIÉN HA CONTRIBUIDO A AÑADIR FUNCIONES COMPLEMENTARIAS, A ABORDAR RÁPIDAMENTE LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS Y A CUMPLIR FÁCILMENTE LOS NIVELES DE SERVICIO."

RUTH DAVIDSON | DIRECTOR DE ATENCIÓN AL CLIENTE