Accord Healthcare ahorra 140 horas mensuales en su proceso de pedidos de clientes

La filial española de la compañía farmacéutica agiliza la gestión de casi 5.000 pedidos al mes con la tecnología de Esker

Madrid, 13 de diciembre de 2016 –Esker, compañía especializada en la automatización de flujos documentales, anuncia el proyecto llevado a cabo en España con Accord Healthcare, compañía farmacéutica que se dedica a la investigación, desarrollo y comercialización de productos genéricos. Mediante la automatización con Esker de la gestión de los pedidos que recibe de clientes, ha conseguido reducir, de **3 minutos a unos 80 segundos**, el tiempo medio de tramitación de cada pedido, de los casi 5.000 que ha de atender al mes. De este modo, el departamento de Servicio al Cliente de Accord Healthcare ahorra unas 140 horas mensuales por este proceso, tiempo que puede dedicar a tareas de mayor valor de cara a sus clientes.

Accord recibe sus pedidos mayoritariamente por fax y por email, además de los que le llegan por el sistema EDI, y son atendidos por tres personas del departamento. Anteriormente, Accord introducía manualmente en su ERP todos los pedidos de clientes a excepción de los pedidos EDI, lo que suponía que más del 85% de los pedidos se tramitaban manualmente, encontrándose Accord en la necesidad de incorporar más personal para poder asumir el volumen.

Con la implantación de la solución de Gestión de Pedidos de Esker, la tramitación de los pedidos se realiza desde un único entorno. Además, el departamento de Servicio al Cliente de Accord Healthcare dispone de cuadros de mando que permiten monitorizar toda la actividad y el estado de los pedidos, lo que les permite tomar decisiones, priorizar tareas o asignar recursos en función de picos de actividad comercial.

Ya desde el inicio de la implantación, Accord Healthcare vio drásticamente reducido el tiempo que tardaba en gestionar cada pedido. Asimismo, otros beneficios adicionales obtenidos con la solución de Esker son:

- **Visibilidad sobre todo el proceso**, a fin de ver en todo momento la evolución de pedidos atendidos, en trámite o pendientes de atender.
- **Disminución de errores** en la entrada de datos en el sistema.
- Agilización de la atención al cliente con el **acceso rápido** a la información

"Esker es para nosotros una garantía de servicio al cliente desde el punto de visto de capacidad de respuesta: aunque algún Agente de Servicio al Cliente esté de baja temporal o vacaciones, la tramitación de pedidos no sufrirá retrasos. Todo queda registrado, tenemos una total visibilidad sobre tiempos, eficiencia y sobre todo permite dedicar el tiempo de los agentes a ofrecer una atención al cliente más personalizada", declara **María Carmen Cano**, responsable de Servicio al Cliente de Accord Healthcare en España.

©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.

Esker Ibérica, S.L.
C/ Perú nº6 - Planta baja, Oficina 1
Edificio Twin Golf B - 28290 Las Rozas
Tel: +34 91 552 92 65 — Fax: +34 91 433 55 41
sales@esker.es — www.esker.es

Contactos de prensa:
Coralie Marty
Tel: 670 24 32 38 — mktg@esker.es
Enrique de Pablo
Tel: 629 24 63 67 – enrique@depablodomingo.com

Síguenos
Visite nuestro blog!
blog.esker.es

Acerca de Accord Healthcare

Accord es una multinacional india, perteneciente al grupo farmacéutico **Intas Pharmaceuticals, Ltd.,** que se dedica a la investigación, desarrollo, fabricación y comercialización de una amplia gama de productos farmacéuticos genéricos.
Actualmente, Accord comercializa genéricos a nivel mundial. Además, en Haverhill (Reino Unido) dispone de almacenes y cuatro líneas de acondicionamiento que le permiten almacenar y acondicionar sus productos para garantizar en todo momento el suministro a sus filiales europeas.
En su sede de Londres (Reino Unido) también tiene laboratorios que aseguran la liberación de todos los lotes en la Comunidad Europea y realizan ensayos físicos, químicos y microbiológicos de cualquier forma farmacéutica.

Acerca de Esker

Esker es uno de los principales fabricantes de soluciones de automatización documental en el mundo. Cubriendo todo tipo de procesos de negocio, desde la gestión de facturas de proveedores y de clientes hasta los pedidos de compras y de clientes, las soluciones en la nube de Esker permiten a las empresas automatizar la recepción, proceso y envío de cualquier documento en cualquier formato, desde una única plataforma. Esker ayuda a más de 11.000 compañías de todo el mundo a reducir el uso de papel en su gestión y a eliminar las tareas manuales, mejorando su productividad, eficiencia e impacto medioambiental.

Esker opera en Norteamérica, Europa y Asia Pacífica, con sedes centrales en Lyon, Francia, y Madison, Wisconsin, USA. Esker cotiza en NYSE Alternext en Paris (Código ISIN FR0000035818). Para más información, puede visitar nuestra web en www.esker.es y seguirnos en las redes sociales:

Document Process Automation

©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.

Esker Ibérica, S.L.
C/ Perú nº6 - Planta baja, Oficina 1
Edificio Twin Golf B - 28290 Las Rozas
Tel: +34 91 552 92 65 — Fax: +34 91 433 55 41
sales@esker.es — www.esker.es

Contactos de prensa:
Coralie Marty
Tel: 670 24 32 38 — mktg@esker.es
Enrique de Pablo
Tel: 629 24 63 67 – enrique@depablodomingo.com

Síguenos
Visite nuestro blog!
blog.esker.es