

SANOFI ESPAÑA

FIDELIZA A SUS CLIENTES DANDO VISIBILIDAD A LA GESTIÓN DE INCIDENCIAS

+10

DEPARTAMENTOS ACCEDEN
A LA INFORMACIÓN

50%

REDUCCIÓN TIEMPO
DE PROCESO

100%

VISIBILIDAD

SINOPSIS: UN ANTES Y UN DESPUÉS EN VISIBILIDAD Y CONTROL

Antes de utilizar Esker para gestionar las incidencias, el equipo de Servicio al Cliente de Sanofi España podía ver el volumen general de las incidencias, conocía los tipos de las mismas y sabía cómo habían de resolverse. Pero durante el proceso, no tenían conocimiento de **en manos de qué departamento** estaban, **cuánto tiempo** empleaba cada uno en su resolución o en **qué punto se quedaban atascadas**. Ahora, como si de una lupa se tratara, el responsable de Servicio al Cliente puede **seguir con Esker la incidencia de principio a fin**, midiendo **los tiempos** de resolución en cada una de sus etapas de gestión. Y tomar **decisiones correctivas** en función de ello.

EL CONTEXTO

Sanofi España lleva cinco años trabajando con la solución de Gestión de Pedidos de Esker, y hace un año incorporó el módulo de Gestión de Incidencias. Hasta entonces las incidencias que surgían en cualquier etapa de la relación cliente-proveedor se trataban de forma manual, con la ayuda de herramientas ofimáticas.

La extensión del uso de la solución Esker para la gestión de los pedidos procedentes de hospitales a la gestión de incidencias generales, fue una evolución natural basada en la satisfacción obtenida de la primera experiencia.

El volumen de las incidencias, mayoritariamente procedentes de la logística, era difícil de gestionar y clasificar con visibilidad. La solución que Sanofi España eligió pretendía dar visibilidad a cada incidencia, capturada en la misma interfaz que captura los pedidos. "Esker ha permitido prescindir de otros documentos complementarios, incorporando toda la información necesaria dentro de la herramienta" comenta Javier Fernández-Linares, Responsable de Servicio al Cliente en Sanofi España.

"Sabemos que la resolución eficiente de incidencias es un aspecto clave en la fidelización de nuestros clientes. Por ello necesitábamos una herramienta como la de Esker, adaptada a nuestra organización y contexto."

Javier Fernández Linares | Responsable de Servicio al Cliente en Sanofi España

LA SOLUCIÓN

Las incidencias entran principalmente por teléfono y por email. Son introducidas, junto con un comentario, por los agentes de servicio al cliente de Sanofi España. Cada incidencia se relaciona con un pedido o con una factura y se le atribuye un tipo: devolución producto, factura, maestro de clientes, distribución, etc.

Una vez identificado el tipo y el responsable (Concursos, Hospitales, Distribución, KAM mayoristas, etc.), empieza un proceso de validación de un departamento a otro en función de la causa (devolución de producto, rotura, facturación, etc.) y del tipo de resolución (financiera, reclamaciones a transportistas, etc.), hasta el cierre de la incidencia. Ahora, más de diez departamentos dentro de Sanofi acceden a la información relativa a las incidencias.

Durante el proceso completo de gestión y workflow de validación hasta la resolución final de las incidencias, todo queda grabado en la solución de Esker. Los datos clave son recogidos en unos informes basados en criterios establecidos por el administrador de la solución, que en este caso es Javier Fernández Linares.

Javier monitoriza la actividad de la gestión de incidencias de modo similar a la de la gestión de pedidos, gracias a los cuadros de mando que ofrece la solución de Esker en su pantalla de inicio. A partir de gráficos y de métricas fácilmente configurables para que destaquen y revelen el trabajo en curso a primera vista, la operativa diaria se ejecuta más fácilmente. Es posible ver las incidencias pendientes, quién las trata, cuánto tiempo llevan abiertas o cuáles de ellas son críticas. Las estadísticas muestran las incidencias por tipo o por procedencia y sus respectivas resoluciones, además de los tiempos de tratamiento en cada una de las etapas. La mejora de los procesos y de sus tiempos es más fácil. Con solo mirar dónde hay desviaciones, situaciones críticas, tiempos que se alargan... se pueden aplicar las acciones de corrección allí donde son necesarias.

PRINCIPALES BENEFICIOS

Entre los principales beneficios obtenidos por Sanofi España con la Gestión de Incidencias, cabe citar:

- **Visibilidad** en todo el proceso:
 - Trazabilidad: registro de todo lo ocurrido en el ciclo Order-to-Cash (OTC)
 - Informes: tiempo de resolución de incidencia, tipo y procedencia de la incidencia...
- **Reducción o eliminación** de errores a la hora de clasificar las incidencias.
- **La rapidez** en el tratamiento de las incidencias y su resolución
- **Ayuda a la toma de decisiones:** acciones correctivas donde se detectan ineficiencias en el proceso de gestión de los pedidos, así como de las incidencias en el OTC.

En palabras de Javier Fernández, "la solución de Esker me permite, de un vistazo, detectar incidencias críticas e ineficiencias que puedo corregir, gracias a la visibilidad y trazabilidad que me aporta. Por ejemplo, me permite ver, en un período dado, las recurrencias de incidencias en determinados tramos de la relación con el cliente: producto, facturación o transportistas. Sabemos que la fidelización del cliente se consigue sobre todo en la aptitud para resolver incidencias. Por ello necesitábamos una herramienta como la de Esker, adaptada a nuestra organización y contexto. Esto es, una herramienta de visibilidad y control que nos permitiera ver, controlar, compartir y corregir. En definitiva, una vía segura para fidelizar al cliente".

OTROS BENEFICIOS:

Otra ventaja radica en la rapidez en la puesta a disposición de la información en caso de auditoría, dando acceso a ella o reuniéndola para su puesta a disposición. La puesta a disposición de la información es ahora solicitada por otros departamentos dentro de Sanofi España, que ven muy útil el tener todo concentrado en un mismo lugar en vez de dispersado en emails: "Esto es así porque la herramienta es fácil y cómoda de usar", afirma Javier Fernández-Linares, y añade: "es muy cómodo poder entrar información en cada ticket de incidencia y poder encontrarla fácilmente en un futuro".

El carácter agradable de la interfaz y su facilidad de uso también es apreciado por los agentes de Atención al Cliente: "los usuarios están contentos, lo usan sin problema y lo han adoptado rápidamente".



"Lo que más me gusta de la herramienta es la posibilidad de replantear y redefinir todos los procesos de incidencias en cualquier momento. Ello me permite mejorar los procesos cada día en función de métricas precisas."

Javier Fernández Linares | Responsable de Servicio al Cliente | Sanofi España

ACERCA DE LA COMPAÑÍA

Sanofi, líder mundial de la industria farmacéutica, es una empresa dedicada al descubrimiento, desarrollo y distribución de soluciones terapéuticas orientadas a las necesidades de los pacientes. Sanofi tiene fortalezas claras en el campo de la salud organizada en cinco unidades de negocio: Diabetes y Cardiovascular, General Medicines y Mercados Emergentes, Sanofi Genzyme, Sanofi Pasteur y Merial. Sanofi cotiza en la bolsa de París ([EURONEXT: SAN](#)) y en la de Nueva York ([NYSE: SNY](#)).

©2016 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.