



EFICIENCIA EN LA GESTIÓN DE PEDIDOS Y ESCALABILIDAD CON LA AUTOMATIZACIÓN BASADA EN LA NUBE

Terumo Medical Corporation gestiona sus pedidos de clientes un 60% más rápido con Esker.

Antecedentes

Terumo Medical Corporation decidió recientemente comercializar los dispositivos médicos que fabrica mediante sus propios equipos de venta, en vez de a través de distribuidores. Antes de ello, la compañía se dio cuenta en seguida de que no contaba con el sistema apropiado ni con el personal para gestionar todos los pedidos que iba a recibir.

Luchando con la lista de pendientes

Muchos de los pedidos de los clientes de Terumo se envían y reciben por Intercambio Electrónico de Datos (EDI), pero numerosos hospitales y clínicas los envían por fax o por teléfono. Previamente, los faxes llegarían en una bandeja de entrada como archivos PDF y debían ser eliminados de la bandeja cada día, lo que creaba no pocos problemas al equipo de atención al cliente de Terumo.

"Empezábamos a sentirnos superados por todo", afirma Terri Calabrese, director de Atención al Cliente y Cuentas a Recibir de Terumo. "Gran cantidad de llamadas se nos caían debido a todo el tráfico de fax. No teníamos suficientes recursos para gestionarlo apropiadamente, y la cola de pedidos pendientes era simplemente demasiado voluminosa para poder sacarla adelante".

La búsqueda

Terumo tenía diversos requerimientos a la hora de elegir una nueva solución para sustituir sus procedimientos manuales. En primer lugar, debía automatizar elementos del proceso de gestión de pedidos utilizando Reconocimiento Óptico de Caracteres (OCR) y otras tecnologías de reconocimiento integradas. Además, para evitar problemas de compatibilidad, la nueva solución debía coexistir con el sistema ERP de gestión de la compañía (JD Edwards).



La ventaja de Esker era demasiado grande como para ignorarla. Su funcionalidad, comparada con la de otros productos con los que habíamos tenido la experiencia de trabajar, era como de la noche al día.

Terri Calabrese — director de Atención al Cliente y Cuentas a Recibir

La elección de Esker

La idea inicial era contar con subsidiarias en India que se hicieran cargo del proceso, pero el tiempo y la inversión que se requería para formar al personal y que se familiarizara con los clientes y los productos, eran demasiado grandes. Terumo estudió también la posibilidad de aprovechar soluciones que ya tenía en diferentes departamentos de la empresa, pero éstas finalmente carecían del nivel de estabilidad y capacidades clave que Terumo estaba buscando.

La decisión de optar por Esker se debió a las capacidades avanzadas de la solución, así como a la satisfactoria prueba de evaluación a la que fue sometida, en la que procesó 100 pedidos de muestra para mostrar exactamente cómo funcionaría la solución.

"La ventaja de Esker era demasiado grande como para ignorarla. La funcionalidad, comparada con la de otros productos con los que habíamos tenido la experiencia de trabajar, era como de la noche al día", afirma Calabrese. "Nos encantó que fuera una solución inteligente que pudiera asumir reglas a fin de adaptarse a nuestras necesidades específicas. La opción de alojarla en la nube fue también un gran plus para nosotros. Ya no tendríamos que preocuparnos más del mantenimiento de nuestra infraestructura o preguntarnos cómo íbamos a dejar el trabajo hecho cuando nuestras oficinas estuvieran cerradas. Esker nos ha permitido realmente ser más versátiles".

Automatización del proceso

Utilizando funcionalidades de automatización avanzadas y no plantillas predefinidas, la solución de Esker nos quita el dolor del proceso tradicional de los pedidos, eliminando prácticamente todos los procedimientos manuales.

Esker automatiza todo el proceso de gestión de los pedidos, desde la recepción hasta la creación del pedido en el sistema ERP y el archivo electrónico. Permite así a las empresas procesar rápidamente y seguir cada pedido, independientemente del formato, con completa precisión, visibilidad y eficiencia.

Soporte durante la implementación

La adopción de la metodología Agile de Esker para el suministro de la solución permite una experiencia con el cliente absolutamente más rápida, más colaborativa y completamente personalizada. *"Considerando el timeline que dimos a Esker, la implementación no pudo realizarse mejor", observa Calabrese. "El equipo de Servicios Profesionales nos proporcionó todas las herramientas que necesitábamos, y fuimos capaces de adaptarnos al sistema sobre la marcha".*

Beneficios

Terumo mide varios aspectos de su proceso de fax con carácter mensual (por ejemplo, cuántos faxes se procesan, tiempos medio de proceso, etc.). Desde la implementación de Esker, la compañía ha obtenido una serie de beneficios medibles, que incluyen:

- **Tiempos de proceso más rápidos:** el tiempo de procesar un pedido se ha reducido en un 60% con el flujo electrónico de Esker, en comparación con el proceso manual a través del ERP.
- **Mayor escalabilidad y servicio:** incluso con el incremento de pedidos de clientes año tras año, la automatización del flujo ha permitido a Terumo mantener el mismo staff, liberando además de tiempo a su equipo de servicio al cliente, a fin de poder centrarse en funciones de mayor valor para dichos clientes.
- **Proceso "sin manos":** Terumo ha empezado recientemente a aprovechar los procesos sin intervención manual de Esker, estableciendo reglas para 575 tipos diferentes de pedidos de clientes, para los cuales se ha eliminado la entrada de datos. La funcionalidad Teach de Esker ha sido aprendida rápida y fácilmente por los usuarios, y ayuda a conseguir una automatización más efectiva durante todo el proceso.

Calabrese no es el único en la compañía que proclama los beneficios de Esker. El CFO de Terumo, John Pinto, se manifiesta impresionado de lo bien recibida que ha sido la solución entre los empleados. *"Hemos puesto en marcha una serie de iniciativas de mejora de procesos en los últimos años, pero ninguna había sido aceptada con tanto entusiasmo como Esker",* señala. *"Cuando de forma hipotética les planteé la cuestión '¿Qué haríais si quitamos Esker?', todo el mundo respondió que se sentiría realmente decepcionado. Es estupendo tener semejante nivel de soporte detrás de un producto como este".*

Acerca de Terumo Medical Corporation

Desde hace más de 80 años, el nombre de Terumo ha sido sinónimo de alta calidad y dispositivos médicos innovadores. Desde sus inicios como fabricante de termómetros clínicos, Terumo Medical Corporation ha crecido hasta convertirse en líder mundial en tecnología de fibra hueca, sistemas para tratamientos sanguíneos y terapia endovascular, y sus productos médicos son utilizados en más de 160 países, generando unas ventas anuales de más de 3.000 millones de dólares. Hoy, Terumo desarrolla, fabrica, exporta, importa, distribuye y vende un diverso catálogo de dispositivos médicos, utensilios y accesorios, con los que genera 280 millones de dólares anuales en ventas. Terumo ofrece una amplia gama de productos a través de sus dos divisiones de negocio: Terumo International Systems y Terumo Medical Products.

www.terumomedical.com

©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.