



KERN PHARMA

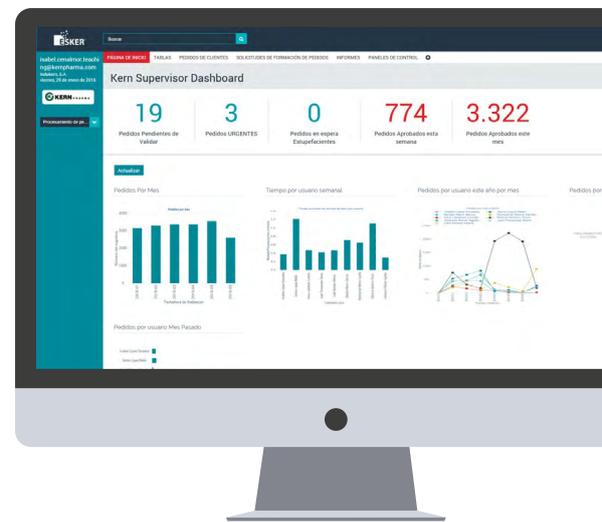
REFORZANDO EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE CON LA AUTOMATIZACIÓN DE PEDIDOS

El laboratorio farmacéutico Kern Pharma ha logrado que su Unidad de Atención al Cliente sea más eficiente gracias a la solución de automatización de Esker en modo servicio e integrada en su sistema SAP.

CONTEXTO

Kern Pharma recibe unos 75.000 pedidos al año por EDI, fax y email, 60.000 de los cuales deben ser gestionados manualmente. Su equipo de proceso de pedidos está integrado por nueve personas que, antes de la implantación de la solución de automatización de Esker, tenía que introducirlos manualmente. La mayoría de los pedidos venían con una codificación del cliente que necesitaba ser confrontada con la de la propia compañía.

Después de evaluar varias opciones de automatización de pedidos, Kern Pharma se decidió por Esker.



"ESKER FACILITA LA GESTIÓN DEL FLUJO DE PEDIDOS, OFRECIENDO UN ENTORNO AMIGABLE. ADEMÁS, PROPORCIONA INTELIGENCIA A LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LOS PEDIDOS Y SU SEGUIMIENTO. AL FINAL, LO QUE SE OBTIENE ES UN TRABAJO MÁS DESAHOGADO Y UN CLIENTE MÁS SATISFECHO"

IRENE LIÉBANAS | COORDINADORA DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE KERN PHARMA

SOLUCIÓN

La solución entró en funcionamiento en octubre de 2013. Gracias a la adopción de la Solución de Pedidos de Clientes de Esker en modo servicio, integrada en su sistema SAP, Kern Pharma ha conseguido un gran ahorro de tiempo y la posibilidad de evitar errores derivados de la gestión manual.

La solución de captura de pedidos de clientes de Esker permite leer todo pedido que entra por fax o email (unos 3.000 de media al mes), extraer sus datos, validarlos e integrarlos en el sistema de gestión de la compañía.

Por su parte, la nueva interfaz de usuario de Esker permite una gestión fácil y amigable del flujo de pedidos que, automáticamente capturados, permiten acelerar el resto de la gestión hasta la entrega en tiempo y forma del medicamento al cliente.



BENEFICIOS

En la actualidad, cada pedido que recibe Kern Pharma tarda una media de cincuenta segundos en ser gestionado, cuando antes, dependiendo del número de líneas de producto que incluyera, podía requerir hasta dos minutos para ser procesado. Ello supone ahorros de tiempo que llegan en algunos casos a cerca del 100%, y en general se acorta el tiempo de respuesta al cliente prácticamente a la mitad. En concreto, Kern Pharma ha constatado las siguientes mejoras:



Reducción a la mitad del tiempo de gestión de cada pedido.



Mayor trazabilidad del proceso: cada acción en el proceso queda registrada.



Facilidad en la búsqueda del pedido: en pocos clics, desde la aplicación SAP.



Liberación de espacio al haber podido suprimir archivos en la oficina.

CUADROS DE MANDO

Por otro lado, la unidad de Atención al Cliente de Kern Pharma puede visualizar, a través de unos cuadros de mando, información de interés como el número de pedidos recibidos durante el día, la semana o cualquier otro periodo, así como el tiempo medio de procesamiento de pedidos; todo ello en informes, métricas y gráficas. Dichos paneles de cuadros de mando son fácilmente diseñados y personalizados en función del perfil de usuario, para facilitar la toma de decisión en caso de desviaciones. Según Irene Liébanas, coordinadora de Atención al Cliente de Kern Pharma: "Esker facilita la gestión del flujo de pedidos, ofreciendo un entorno amigable. Además, proporciona inteligencia a la gestión administrativa de los pedidos y su seguimiento. Al final, lo que se obtiene es un trabajo más desahogado y un cliente más satisfecho".

FUTURO DEL PROYECTO

Tras unos meses desde su puesta en marcha en Kern Pharma, la solución de Esker permite vislumbrar potenciales ahorros y sinergias. Para Albert Almajano, director del Área de Sistemas del Grupo Indukern: "Esker ha estado presente en todas las etapas del proyecto, manteniéndose siempre cercano incluso después de su puesta en marcha. Dada la experiencia positiva que hemos tenido, hemos recomendado su solución a otros actores de la industria y nos planteamos incluso extender el uso de la solución con otras funcionalidades".

"ESKER HA ESTADO PRESENTE EN TODAS LAS ETAPAS DEL PROYECTO, MANTENIÉNDOSE SIEMPRE CERCANO INCLUSO DESPUÉS DE SU PUESTA EN MARCHA. DADA LA EXPERIENCIA POSITIVA QUE HEMOS TENIDO, HEMOS RECOMENDADO SU SOLUCIÓN A OTROS ACTORES DE LA INDUSTRIA Y NOS PLANTEAMOS INCLUSO EXTENDER EL USO DE LA SOLUCIÓN CON OTRAS FUNCIONALIDADES."

ALBERT ALMAJANO | DIRECTOR DEL ÁREA DE SISTEMAS | GRUPO INDUKERN

ACERCA DE KERN PHARMA

Kern Pharma es una compañía farmacéutica con sede en Terrassa (Barcelona) fundada en 1999 por la multinacional de capital familiar Grupo Indukern. Con una facturación consolidada de 171 millones de euros en 2014, el 77% corresponde al mercado nacional y el 23% al mercado internacional. Actualmente, la compañía tiene cinco líneas de negocio: medicamentos genéricos, que constituyen su principal actividad; Kern Pharma Consumer, focalizada en productos de autocuidado; Kern Pharma Biologics, dedicada a los medicamentos biosimilares; Gynea, con productos de salud de la mujer y, finalmente, la producción para terceros, donde grandes empresas farmacéuticas nacionales e internacionales le encomiendan la fabricación de sus productos. De su fábrica salen cada año más de 100 millones de unidades de producto, una cifra que ha situado a Kern Pharma como el 3er laboratorio en el ranking de fábricas de genéricos en España por volumen de unidades. En el ámbito internacional, la compañía cuenta con una filial en Portugal (Pharma Kern) y estructuras comerciales en Rusia, Venezuela y Colombia. En total, Kern Pharma da empleo a más de 700 profesionales.

©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.