

## ACCORD HEALTHCARE

AHORRA UNAS 190 HORAS AL MES GRACIAS A LA AUTOMATIZACIÓN DE SU PROCESO DE PEDIDOS

**33**  
segundos

EL TIEMPO DE PROCESO DE PEDIDOS EDI HA PASADO DE 3 MINUTOS A 33 SEGUNDOS DE MEDIA.

**+190h**

AHORRADAS AL MES DE SU EQUIPO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

**64,7%**

DE PEDIDOS SIN CAMBIOS (Y SUBIENDO)

**100%**

TODOS LOS PEDIDOS (INCLUIDOS LOS EDI)

### CONTEXTO

Accord Healthcare es una compañía farmacéutica que se dedica a la investigación, desarrollo y comercialización de productos genéricos. Su filial española recibe al mes unos 5.000 pedidos de sus clientes, principalmente hospitales. De ellos, casi 4.000 de media por fax y por email, y el resto por el sistema EDI. Cuatro personas del departamento de Atención al Cliente se encargan de atenderlos, dividiéndose los pedidos por zonas geográficas, pero guardando una visibilidad sobre el conjunto para asegurar la continuidad en caso de ausencias. Antes de plantearse la automatización, Accord introducía manualmente en su ERP todos los pedidos de clientes a excepción de los pedidos EDI, por lo que se encontraba en la necesidad de incorporar más personal para poder asumir el volumen creciente de la actividad. Además, para poder gestionarse, los pedidos EDI tenían que ser impresos y gestionados manualmente.

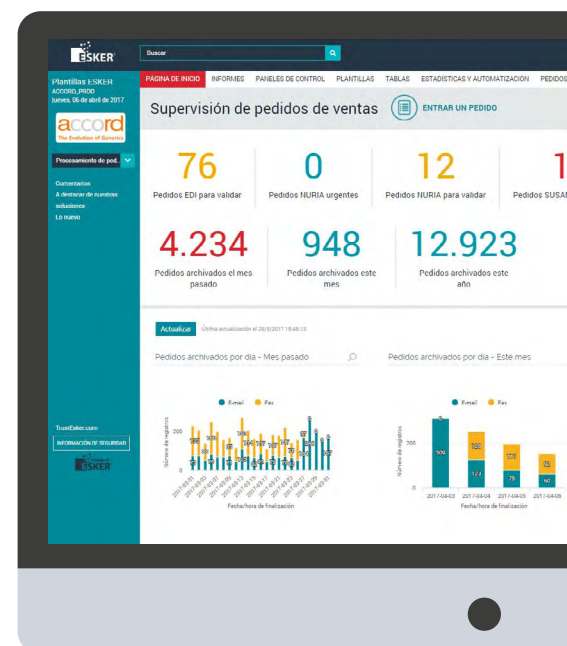
### LA SOLUCIÓN

Accord Healthcare decidió implantar la solución de **Gestión de Pedidos de Esker**, que entró en funcionamiento en junio de 2016, en modo servicio. Durante el año 2017, Accord decidió confiar en la Solución de Esker también para la **gestión de los pedidos en EDI**, de forma que el agente de Atención al Cliente valida pedidos sin preocuparse del canal de entrada.

De esta forma, las funcionalidades de **división de pedidos** por tipo de productos (en frío o temperatura ambiente), la **separación de pedidos** para su asignación al técnico correspondiente según la zona a servir, y las **correcciones automáticas** de errores se **aplican a todo tipo de pedido**, sin importar su canal y formato de recepción. Además, con Esker el cliente recibe **notificaciones de confirmación** o **avisos de no-disponibilidad**, por fax o email, según el canal de recepción del pedido.

También es de destacar la capacidad de **gestionar ficheros Excel** con muchas líneas de artículos, lo que es muy habitual tanto en empresas del sector Farmacéutico como de Gran Consumo. En este caso, la solución genera un pedido por línea.

Ya desde el comienzo de la puesta en producción, la calidad de la lectura era muy buena (un solo cambio de media, a pesar de que procedían en su mayoría del fax, con una calidad baja). Poco después, el porcentaje de **pedidos sin cambio** alguno por el técnico de Atención al Cliente era **del 64,7%**. A medida que pasa el tiempo, el ratio va mejorándose a pesar del incremento paulatino del volumen de actividad de la compañía.



## BENEFICIOS



**Ahorro de tiempo:** Gracias a estas mejoras, el departamento de Servicio al Cliente ahorra como mínimo unas 190 horas mensuales en este proceso, tiempo que puede dedicar a tareas de mayor valor de cara a sus clientes.



**Alto grado de automatización:** actualmente, el porcentaje de pedidos que no precisan ningún cambio ronda el 65%. Un 25% aproximado requiere un solo cambio, casi un 5% dos cambios. De los pedidos EDI, un 6% necesita algún cambio, que el empleado de Atención al Cliente puede visualizar y/o corregir de igual manera que los demás pedidos.



**Separación de pedidos:** capacidad de dividir pedidos automáticamente por referencias (frío/ambiente), sea cual sea el formato de recepción (fax, email, EDI).



**Confirmación de pedidos:** el cliente recibe automáticamente una confirmación de pedido por el canal que quiera, o un aviso de disponibilidad parcial o nula de existencia, fecha prevista de entrega, u otra información relevante.



**Agilización de la atención** al cliente con el acceso rápido a la información, sin errores gracias a la eliminación de la captura manual de datos.



**Archivado centralizado:** de todos los pedidos, pudiendo acceder al documento original mediante un link desde el ERP.



**Control y visibilidad sobre el 100% de los pedidos:** cuadros de mando de todos los pedidos entrantes, incluidos los pedidos EDI, para un mejor control de los pedidos pendientes, urgentes, KPIs relevantes, evolución de la actividad.

## PEDIDOS EDI

Anteriormente, Accord sólo aprovechaba las funcionalidades de automatización de pedidos con Esker para los pedidos entrantes por fax y por email. Pero a partir de abril de 2017, los pedidos EDI también entraron por la plataforma, de forma que se obtuvo una visibilidad sobre la totalidad del tráfico entrante, aplicando la tecnología de separación de materiales frío/no frío con asignación automática del transportista correspondiente, así como la atribución automática de pedidos a los agentes según la zona comercial de destino del pedido. A parte de la facilidad con la que una persona no técnica puede visualizar y/o corregir un pedido entrante en EDI, la ventaja que tiene el tratar el 100% de los pedidos, incluidos los EDI, reside en el **máximo aprovechamiento de las posibilidades** de la solución. El ejemplo de la división de pedidos por tipo de producto ilustra esta afirmación, ya que dividir un pedido en dos genera dos procesos de envío y dos facturas distintas, todo ello de forma automática. La solución, además, es capaz de deducir los materiales a partir del EAN del EDI, y memorizarlos automáticamente. Asimismo, adapta automáticamente las cantidades de artículos, para los casos en que el cliente los indica con una unidad de medida distinta a las que la compañía tiene estandarizadas en el ERP para cada material. Esta funcionalidad era común en pedidos procedentes de fax o email, pero la destacamos ahora también en pedidos EDI.

*“Esker para nosotros es garantía de calidad: 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 evolución, en todos los pedidos, incluidos los que nos entran por EDI”.*

María Carmen Cano | responsable de Servicio al Cliente de Accord Healthcare en España.

### ACERCA DE LA COMPAÑÍA

Accord Healthcare 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 Healthcare 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.