

# LAS NUMEROSAS VENTAJAS DE AUTOMATIZAR LA GESTIÓN DE LOS PEDIDOS CON ESKER



GE Healthcare

El departamento de diagnósticos médicos de GE Healthcare procesa aproximadamente 220.000 pedidos de clientes al año en 15 países. Buscando una solución que optimizara su operativa de entrada de pedidos, mejorara su Servicio al Cliente y se integrara en su actual sistema SAP, la compañía eligió a Esker para automatizar la gestión de pedidos.

**Aquí podrá ver la historia de su éxito.**

## SÍNTOMAS DEL DOLOR

- Exceso de papel y labores manuales en la entrada de pedidos
- Errores de entrada de pedidos y problemas con el archivado
- Limitación de recursos disponibles para aportar valor añadido a las tareas de Customer Service

## LISTA DE DESEOS

- Mayor capacidad para monitorizar los pedidos desde su recepción hasta su entrada en el sistema
- Reducción del número de acciones y errores manuales, y tiempo de entrada de pedidos
- Incremento de la productividad del departamento de CS, incluidas actividades de valor añadido y mejora de la satisfacción de los clientes.
- Capacidad de informe y análisis

## INTENTAR NO TOCAR

GE buscaba conseguir la mínima interacción manual de Atención al Cliente a la hora de introducir los pedidos en su sistema SAP. El desafío era reducir al mínimo el número de acciones manuales para:

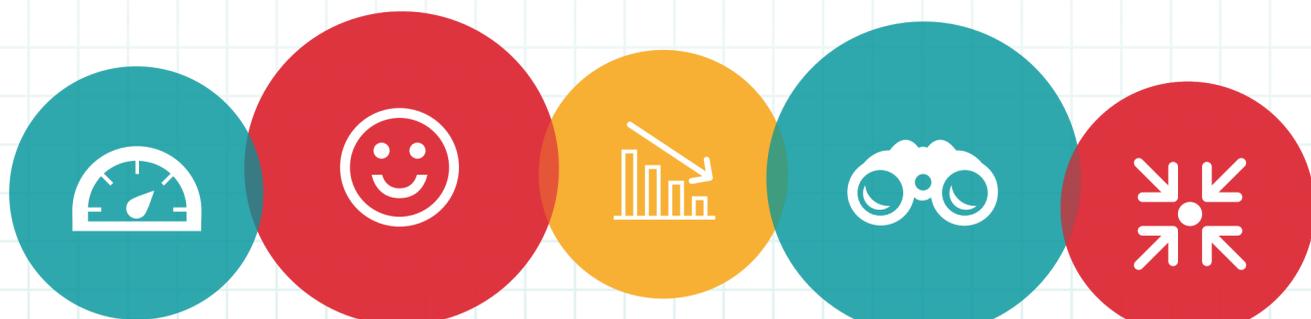
- Reducir los errores de entrada
- Reducir las reclamaciones de clientes, los conflictos y la necesidad de notas de abono
- Mejorar la eficiencia gracias a que se puede dedicar más tiempo a la relación con clientes

*“El sueño para el futuro es un proceso totalmente electrónico. Ya estamos trabajando para conseguirlo, reduciendo significativamente el número actual de acciones manuales, como las de los empleados manejando pedidos en papel, así como archivándolos. Esto nos da la posibilidad de dedicar más tiempo a fortalecer la relación con el cliente, así como a incrementar la velocidad y reducir al mínimo los errores.”*

Peter Langworthy –Director de Customer Services Europa

## LA SOLUCIÓN ESKER

LOS RESULTADOS HABLAN POR SÍ MISMOS



Tiempo de entrada de pedidos más rápido al haber menos puntos de acción manual

Mejora en los niveles de servicio y en la experiencia de cliente gracias a una mayor productividad sin incrementar plantilla

Reducción de incidencias de entrada de pedidos erróneos

Mejora en la visibilidad y recuperación de pedidos archivados

Una herramienta estándar para todos los países que trabajan con el sistema SAP

VEA MÁS

Descargue el caso completo para saber más sobre **GE Healthcare**.

[Descargue aquí](#)