

accord  
We make it better

# ACCORD HEALTHCARE

VISIÓN TOTAL SOBRE LOS PEDIDOS (EMAIL, FAX, EDI) CON DETECCIÓN DE ANOMALÍAS GRACIAS A LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL

## LOS ANTECEDENTES

Accord Healthcare es una compañía farmacéutica especializada en la investigación, desarrollo y comercialización de medicamentos genéricos y biosimilares. Su filial española recibe al mes unos 6.500 pedidos de sus clientes, principalmente hospitalarios. De ellos, casi 4.500 por fax y por email, y el resto por EDI.

Cuatro personas del departamento de Atención al Cliente se encargan de atenderlos, dividiéndose los pedidos por zonas geográficas, guardando una visibilidad sobre el conjunto para asegurar la continuidad en caso de ausencias. Una forma de proceder más ágil que hace unos años, cuando se introducían los pedidos de clientes a mano.

## LA SOLUCIÓN

**Junio de 2016** - Accord Healthcare adopta la solución de Esker para automatizar los pedidos entrantes por email y fax. Una de las grandes ventajas que la empresa empezó a disfrutar es la capacidad de la solución de Esker para gestionar ficheros Excel con muchas líneas de artículos, característica habitual de las empresas tanto del sector Farmacéutico como de Gran Consumo.

Otro de los puntos fuertes de la solución, según el cliente, es su funcionalidad para la 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.

Para terminar, a Accord Healthcare le encantaba la posibilidad de que sus clientes recibieran notificaciones de confirmación o avisos de no disponibilidad, por fax o email, según el canal de recepción del pedido.

**ESKER PARA NOSOTROS ES GARANTÍA DE CONTINUIDAD: 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.

## CASO DE CLIENTE

### SOBRE ACCORD HEALTHCARE

**Sector:** Farma

**ERP:** Sage

**Solución:** Pedidos de Clientes

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 y biosimilares. Actualmente, Accord Healthcare comercializa medicamentos a nivel mundial. Disponen de varios laboratorios que aseguran la liberación de todos los lotes en la Comunidad Europea y realizan ensayos físicos, químicos y microbiológicos de cualquier forma farmacéutica.

### LOS BENEFICIOS DE UN VISTAZO

33"

El tiempo de procesado de pedidos EDI ha pasado de 3 minutos a 33 segundos de media.

+190H

Ahorradas al mes por el equipo de Atención al Cliente.

68%

De pedidos sin cambios.

100%

Automatización de pedidos (incluidos los EDI)

## PEDIDOS EDI

**Junio de 2017-** Accord vuelve a confiar en la Solución de Esker y amplía la automatización al flujo entrante de pedidos EDI, de forma que el agente de Atención al Cliente pueda validar pedidos desde un solo punto de gestión, sin preocuparse del canal de entrada.

La mayor ventaja de esta situación es tener una visibilidad total sobre la gestión del conjunto de pedidos, aplicando toda la potencia de gestión y de análisis en forma de métricas e informes, de la solución de Esker.

Una de las funcionalidades a destacar sobre los pedidos EDI es la deducción de materiales a partir del EAN y el hecho de memorizarlos automáticamente para los siguientes. Además, se adaptan automáticamente las cantidades vendidas en aquellos pedidos que presentan una unidad de medida distinta a las que Accord tiene estandarizadas en su ERP, funcionalidad común a todo tipo de formato de pedidos.

## DETECCIÓN DE ANOMALÍAS

**Febrero de 2019** - Accord apuesta nuevamente por la innovación, y esta vez decide probar la potencia de la Inteligencia Artificial aplicada a la detección de pedidos anómalos. En efecto, con la recién estrenada solución de Esker, la empresa farmacéutica pionera decide protegerse de cualquier posible error humano por parte de sus clientes a la hora de enviar el pedido con una cantidad que no es la habitual. Esto permite a la empresa receptora del pedido saber si uno de sus clientes se está aprovisionando de más, además de evitar problemas de producción y devoluciones posteriores a raíz de la cantidad erróneamente excesiva.

Además de las ventajas anteriormente citadas, los equipos que gestionan los pedidos ven en la solución de Esker una posibilidad de confiar en la automatización, como aliado y complemento a su trabajo diario, el cual se vuelve más interesante al poder dedicar más tiempo a la calidad del servicio, a medir el rendimiento o a tener al cliente contento.

Gracias a la estandarización de procesos y documentos de pedidos, el resultado es muy positivo pues tan solo el 30% de todos los pedidos, requieren de la validación del agente que los gestiona.

## BENEFICIOS



**AHORRO DE TIEMPO:** Gracias a estas mejoras, el departamento de Servicio al Cliente ahorra más de 190 horas mensuales en este proceso, tiempo que puede dedicar a tareas de mayor valor en beneficio de sus clientes.



**CELERIDAD EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE:** con el acceso rápido a la información, sin errores gracias a la captura automática de datos y a la detección de anomalías.



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



**CONTROL Y VISIBILIDAD SOBRE EL 100% DE LOS PEDIDOS:** cuadros de mando de todos los pedidos entrantes para un mejor control y seguimiento de los que están pendientes, urgentes, con KPIs relevantes y visibilidad sobre la evolución de la actividad.



**ALTO GRADO DE AUTOMATIZACIÓN:** el porcentaje de pedidos que no precisan ningún cambio ronda el 68%. Un 21% aproximado requiere un solo cambio.



**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, la fecha prevista de entrega, así como otra información relevante.



**ARCHIVADO CENTRALIZADO:** de todos los pedidos, pudiendo acceder al documento original mediante un link desde el ERP de Accord.



**LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS ES MUCHO MÁS RÁPIDA, AUMENTAMOS LA PERSONALIZACIÓN PARA CADA UNO DE NUESTROS CLIENTES, NOS ANTICIPAMOS A LAS POSIBLES INCIDENCIAS AVISANDO A NUESTROS CLIENTES Y TAMBIÉN A NUESTROS COMERCIALES ... TODO ESTO LO TENEMOS PORQUE HEMOS ELIMINADO ESAS TAREAS QUE NO NOS APORTABAN NINGÚN VALOR."**

MARÍA CARMEN CANO |  
RESPONSABLE DE SERVICIO AL  
CLIENTE DE ACCORD HEALTHCARE  
EN ESPAÑA.

