

GESTIÓN INTELIGENTE DE PEDIDOS

PARA LABORATORIOS FARMACÉUTICOS Y
EMPRESAS DE EQUIPAMIENTO MÉDICO



ÍNDICE

El sector salud, en plena transformación digital	3
Los pedidos en el sector farmacéutico son especiales.....	4
Funcionalidades de la automatización de pedidos.....	7
Beneficios de la automatización	9
Resultados reales que aseguran el éxito	11
Todos los documentos que gestionamos.....	13
Acerca de Esker.....	15

EL SECTOR SALUD, EN PLENA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

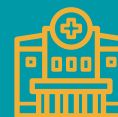
Dedicándose a la salud, las empresas farmacéuticas no pueden arriesgarse a tener una gestión administrativa ineficiente. En la relación con sus clientes, desde los hospitales hasta los puntos de venta, pasando por los mayoristas nacionales o internacionales, la gestión del flujo comercial debe ser eficiente desde la recepción del pedido hasta el cobro: **rápida, sin errores y con una máxima visibilidad** en la intervención de cada una de las partes implicadas. Para ello, nada de gestión manual; la digitalización de los procesos es clave.

Las empresas farmacéuticas operan en un entorno altamente regulado que requiere de transparencia en toda la cadena de suministro. **La gestión digital implica tener procesos operativos eficientes**, con accesos colaborativos a los datos y analíticas en tiempo real. La automatización de la captura y gestión de datos de los documentos transaccionales elimina los inconvenientes tradicionales de gestionar la documentación manualmente, desbloqueando recursos clave de la compañía para dedicarlos a mejorar la satisfacción del cliente y la salud del paciente. Por esto, pocas son las entidades del sector que no se hayan subido al tren de la transformación digital.



CÓMO TE PUEDE AYUDAR ESKER

Con su tecnología basada en inteligencia artificial para la digitalización de la relación comercial entre proveedores y clientes, **Esker ofrece un valor único para la industria farmacéutica**. Su solución en la nube permite a las empresas **gestionar desde un solo punto varios procesos de distintos departamentos**, internos o externos, aportando independencia de recursos informáticos, capacidad de evolución, flexibilidad de gestión, colaboración de los equipos, visibilidad, control de la operativa y capacidad de intervención en tiempo real.



LOS PEDIDOS EN EL SECTOR FARMACÉUTICO SON ESPECIALES

Dada su naturaleza altamente regulada, la empresa del sector farmacéutico recibe pedidos en formatos distintos y que, según su procedencia, requieren de un tratamiento administrativo adecuado en cada caso. Por esto, Esker recibe todos los pedidos en un mismo punto, pero sabe discriminar lo que se debe gestionar por quién y de qué manera, de forma automática según unas reglas preestablecidas.

RECONOCIMIENTO DE CÓDIGOS NACIONALES

Esker reconoce el código nacional de cada material y destinatario, aunque no estén presentes en el documento original, a partir de los nombres y descripciones de productos usados por el Ministerio. El agente de Servicio al Cliente ve automáticamente en su pantalla el pedido creado por Esker con la información cruzada con los datos maestros del ERP.

AGRUPACIÓN DE PEDIDOS POR DIRECCIÓN DE ENVÍO

Esker permite agrupar y/o separar líneas de pedidos de un documento, para formar varios pedidos en función de criterios múltiples, adaptándose así a las necesidades de la empresa.

Un pedido de medicamento normal, que procede de un solicitante para un solo punto de entrega, se distingue de un documento multi-pedido, con diferentes destinos o puntos de entrega. Esker transforma este multi-pedidos en N pedidos normales, gracias a la inteligencia de agrupación de líneas por número de pedido y punto de entrega.



**CONOCEMOS TODOS
LOS PEDIDOS DE
LOS HOSPITALES EN ESPAÑA**

DIVISIÓN DE PEDIDOS ESPECIALES

Un pedido especial es, por ejemplo, un documento que procede del Ministerio del Interior, para productos destinados a **centros penitenciarios** y que requieren de un formulario especial que se obtiene del sitio web del Ministerio.

Dentro de esta categoría especial, están los que corresponden a productos llamados **"estupefacientes"** (opiáceos, medicamentos para el dolor crónico) requieren una autorización específica que llega por correo postal hasta 2 meses después de la firma de la venta. Cuando un pedido contiene solo narcóticos, todo el pedido de venta queda bloqueado pendiente de autorización, en una cola de pedidos pendientes, hasta que se reciban los documentos, se adjunten al pedido y se publiquen en el ERP. Sin embargo, si una orden contiene ambos tipos de medicamentos (estupefacientes y otros medicamentos o productos), es importante no bloquear todo el pedido debido a la espera de la autorización, dando salida a todo lo que no es de tipo estupefaciente.

Esker puede separar las líneas de pedidos y generar pedidos por separado: ordena y agrupa todas las partidas de estupefacientes que se colocan en la cola de "autorización bloqueada / pendiente", mientras que las líneas de otros artículos permanecen en el pedido de venta original y se integran directamente en el sistema de gestión de la empresa.

Igual ocurre con los pedidos de productos sujetos a **concursos o contratos**. Requieren de un tratamiento o procedimiento especial y son colocados a parte para no bloquear la gestión de aquellos productos que se pueden entregar más ágilmente.

PEDIDOS TRANSFER

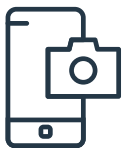
Los pedidos transfer son las transacciones comerciales entre la farmacia y el laboratorio, gestionadas a través de un mayorista o distribuidor y siguiendo un acuerdo previo. Este tipo de pedidos se reciben por un canal específico y siguen normas logísticas diferentes a los pedidos normales.

La solución de Esker permite que los pedidos transfer lleguen a un buzón de email específico, notificando al usuario de Servicio al Cliente quién los podrá revisar, aprobar o rechazar, con toda la visibilidad necesaria para gestionarlos. En el mismo portal podrá ver las confirmaciones de entrega en la farmacia por parte del mayorista.



PEDIDOS DE CONSIGNA, DESDE EL MÓVIL

El fabricante tiene un material vendido en depósito en las instalaciones del cliente, que según se van usando, es necesario reponer. Con la aplicación móvil Esker Anywhere es muy sencillo hacer los pedidos necesarios para la reposición. Son 3 sencillos pasos:



- 1. Abrir la app Esker Anywhere y entrar en Nuevo pedido.**
- 2. Sacar una foto al código del producto, para que se cargue toda la información automáticamente.**
- 3. Enviar ¡y listo!, pedido realizado.**

El pedido llega de inmediato y sin errores para tramitarlo. Tanto el personal del hospital como los comerciales e intermediarios tienen acceso a toda la información en tiempo real.



PEDIDOS EDI

El formato EDI permite una automatización casi completa. Sin embargo, algunos errores en el origen no se detectan hasta después... y a veces es demasiado tarde. Por otro lado, dar de alta a un cliente en el sistema EDI es un proceso árduo para los equipos administrativos. Esker propone absorber todos los pedidos EDI desde su proveedor habitual. Si no tiene proveedor habitual, Esker también puede ofrecer el transporte para que todo pedido EDI esté configurado para entrar en el portal de pedidos. Gestionamos formatos IDOC, X12, EDIFACT y UBL, combinando la exactitud de la extracción con la visibilidad de un documento PDF, legible para el ojo humano.



¿CUÁL ES EL BENEFICIO DE TENER TAMBIÉN LOS PEDIDOS EDI EN EL PORTAL ESKER? LISTAMOS ALGUNOS:

- **Aplicar las mismas reglas independientemente del canal de entrada.** Visibilidad global sobre el conjunto de los pedidos.
- **Manejo de excepciones EDI:** La digitalización de pedidos también permite a las empresas deshacerse de los aspectos costosos y problemáticos de la edición de pedidos EDI, incluso de la dependencia del departamento de IT. Así es como funciona: se captura la información de un pedido EDI y se crea una versión de fácil lectura que los agentes pueden completar o corregir. Luego, el flujo de trabajo continúa de forma habitual.
- **Correspondencia del código GLN** con el código del cliente/dirección de entrega/pagador en el ERP.

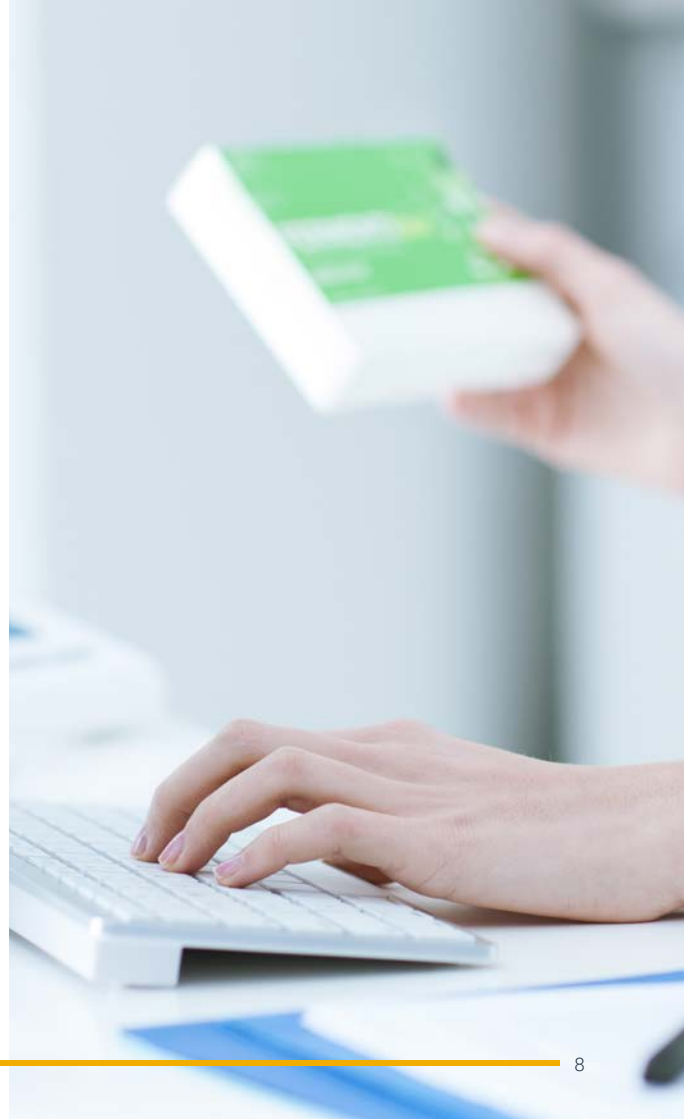
FUNCIONALIDADES DE LA AUTOMATIZACIÓN DE PEDIDOS

INTELIGENCIA EN LA CAPTURA Y GESTIÓN DE LOS PEDIDOS

Esker ayuda a los laboratorios y empresas de equipamiento médico a afrontar la complejidad del proceso de pedidos habitual en el sector Salud. Uno de esos factores de complejidad es la diversidad de tipos de pedidos, ya que cada uno requiere una forma particular de gestión. Procesarlos implica que el departamento de Servicio al Cliente gestione los datos, según un procedimiento acorde con las normativas y con la estructura interna corporativa, además de asegurar las correcciones de cantidades, referencias, puntos de entrega, etc.

La solución de Esker **permite leer y gestionar la captura de los pedidos procedentes de cualquier canal y en cualquier formato** (fax, email o EDI) para su posterior gestión asistida con tecnología de autoaprendizaje.

Esker aporta inteligencia a la hora de capturar y transmitir, corregir o interpretar los datos del pedido. Veamos a continuación algunas de las soluciones que ya están en marcha.



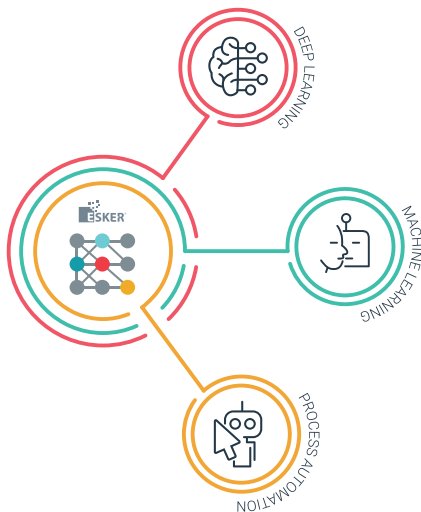
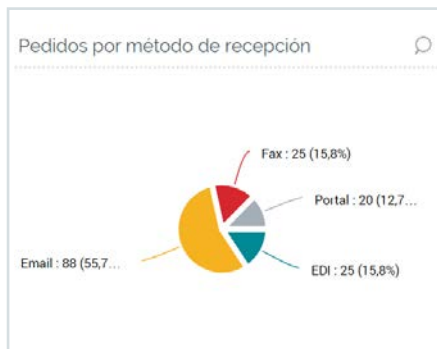
INDEPENDENCIA DEL FORMATO DE ENTRADA DEL PEDIDO

Las funcionalidades que se describen a continuación se aplican a la totalidad de los pedidos, independientemente del formato y canal de recepción. Si tienes un proveedor de EDI, los pedidos que proceden de este canal son automáticamente convertidos a PDF, lo que hace que su validación **sea fácil para el Agente de Servicio al Cliente**. Siendo un EDI con una capa habilitada para su lectura, el documento aúna fiabilidad de los datos (al contrario de una lectura OCR, que depende de la calidad del documento) y facilidad para el usuario. De esta forma, el agente no se tiene que preocupar de problemas inherentes al formato: el proceso de gestión asistida con tecnología Esker se vuelve transparente y fácil.

Además, la **integración en el sistema de gestión** agiliza enormemente la gestión del pedido. Permite, además de la velocidad de tratamiento, que el pedido original sea visto desde el propio sistema ERP, gracias a un link a la interfaz de Esker que enseña el documento (EDI, Fax o email) con sus campos extraídos.

LA MEJOR TECNOLOGÍA DE CAPTURA DE DATOS DEL MERCADO

La tecnología de reconocimiento de datos de Esker es la mejor del mercado actualmente, ya que **se basa en el profundo conocimiento de los pedidos procedentes de todos los clientes del sector salud**, en España y en el extranjero. Está potenciada por Inteligencia Artificial para asegurar unos ratios de éxito de captura sin error. El auto-aprendizaje de la propia solución permite mejorar la captura y el teaching la perfecciona para automatizarla al 100%. Gracias a esta potente funcionalidad, los pedidos son automáticamente filtrados y dirigidos a la persona correcta de Atención al Cliente según criterios preestablecidos.



DETECCIÓN DE ANOMALÍAS

Se considera pedido anómalo o anomalía, cuando la cantidad de uno o varios materiales en el pedido no corresponde a lo habitual. Suele deberse a fallos tipográficos, pero el procesamiento de dichos pedidos puede acarrear grandes problemas logísticos y administrativos y empeorar la relación con el cliente.

La solución **de Esker va aprendiendo cómo son los pedidos de cada cliente**, obteniendo estadísticas de los pedidos. En caso de que un pedido supere la desviación típica, si varía mucho la cantidad, el sistema mostrará un **mensaje de advertencia** indicando la detección de un posible pedido anómalo. El gestor de Atención al Cliente deberá comprobar si ha sido un error tipográfico y pasar a corregirlo para proceder con el pedido, o bien aprobarlo sin problemas para que el sistema siga aprendiendo y lo tenga en cuenta como nuevos valores de cantidad.

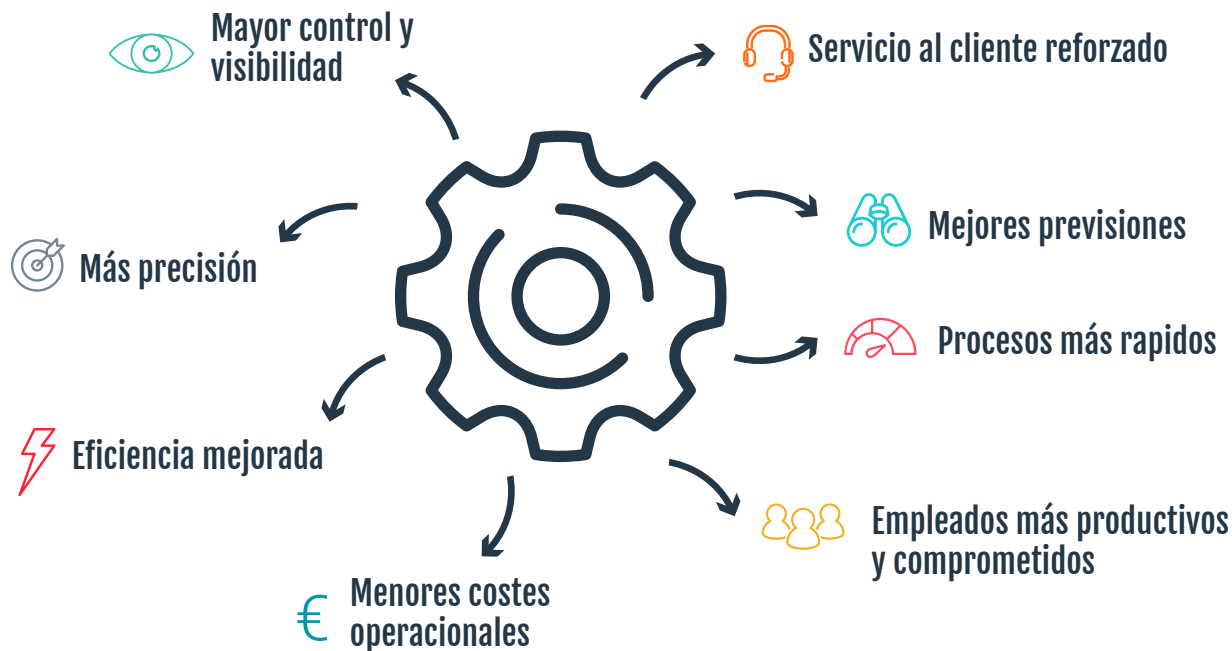
REGLAS AUTOMÁTICAS EN EL BUZÓN DE ENTRADA DE PEDIDOS

En el buzón de correo electrónico de Servicio al Cliente se reciben todo tipo de solicitudes: pedidos de clientes, consultas de precios, solicitudes de estado del pedido, etc. **Esker trabaja como un asistente digital** que clasifica los correos según categorías predefinidas, reenviándolas a la persona o departamento correspondiente. Por ejemplo: identifica la dirección del remitente, reconoce que es un pedido y lo asigna a un agente de Servicio al Cliente; o bien, reconoce que es una solicitud de presupuesto y la reenvía directamente al equipo comercial.



BENEFICIOS DE LA DIGITALIZACIÓN

Al minimizar la gestión manual en la gestión de pedidos y complementar las tecnologías de gestión de tipo ERP o CRM, la automatización inteligente crea una experiencia de usuario simplificada que trae beneficios para toda la organización.



INFORMES Y MÉTRICAS

Las soluciones de gestión de pedidos vienen equipadas con **paneles de control inteligentes y personalizables** que permiten a los usuarios facilitar las tareas diarias, monitorizar el rendimiento y reaccionar rápidamente para prevenir problemas o detectar oportunidades lo antes posible, haciendo cada acción más inteligente y estratégica.

Por ejemplo, el agente de Servicio al Cliente puede visualizar los pedidos procesados cada día, distinguiendo entre pedidos automáticos y aquellos que hayan necesitado alguna modificación. También pueden medir el tiempo medio para procesar un pedido, así como otros indicadores clave de rendimiento (KPI).



RESULTADOS REALES QUE ASEGURAN EL ÉXITO

La digitalización de pedidos de clientes para Esker no es una cosa nueva: llevamos años acompañando a cientos de empresas farmacéuticas para que obtengan una máxima eficiencia:

REDUCCIÓN EN UN

55%

EN LOS COSTES

PRECISIÓN HASTA DEL

99,6%

EN LA CAPTURA

DISMINUCIÓN DEL

70%

EN EL PROMEDIO DE
TIEMPO POR PEDIDO

REDUCCIÓN HASTA DEL

50%

EN LOS PASOS NECESARIOS EN
PEDIDOS DE UN FAX/EMAIL

AHORRO DE MÁS DE

130.000

PÁGINAS DE PAPEL CADA AÑO



“Esker facilita la gestión del flujo de pedidos, aportando visibilidad a la gestión de los pedidos y su seguimiento. Al final, lo que se obtiene es un trabajo más desahogado y un cliente más satisfecho.”

Coordinadora de Atención al Cliente | Kern Pharma

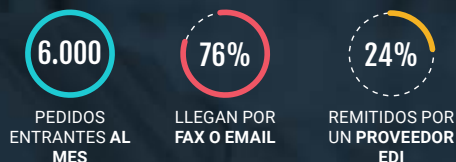
“Hemos podido liberar recursos para gestionar la creciente demanda y atender con más celeridad tanto los pedidos como las reclamaciones.”

Responsable de Customer Service | Grupo Menarini España

“De Esker destaco la interfaz sencilla y agradable con acceso en la nube, los indicadores fáciles y visualmente atractivos para compartir, y la cercanía con el usuario: una relación persona a persona que te asesora y te ayuda a mejorar.”

Jefe Servicio Cliente & Inteligencia de Canal | Sanofi España

DESGLOSE DEL VOLUMEN DE PEDIDOS DE VENTA EN ACCORD:



“La digitalización representa una garantía de servicio al cliente desde un punto de vista de receptividad: aunque algún Agente de Servicio al Cliente esté de baja temporal o vacaciones, la tramitación de pedidos no sufrirá retrasos. Somos **más eficientes** gracias a la **completa visibilidad** que tenemos sobre nuestro proceso de pedidos y la **reducción de tiempo** de su gestión, **incluso los pedidos EDI.**”

María Carmen Cano | Customer Service Manager | Accord Healthcare

LA HISTORIA DE ÉXITO DE ACCORD HEALTHCARE

Accord Healthcare es una compañía farmacéutica líder de productos genéricos. En 2016, la filial española de esta empresa global, buscando una solución para gestionar más rápidamente y de forma centralizada y sencilla su volumen creciente de pedidos, implementó una solución de digitalización basada en Inteligencia Artificial (IA). En solo un año, tras la puesta en marcha con los pedidos recibidos por email y fax, Accord decide expandir su solución a los pedidos EDI (Electronic Data Interchange).

BENEFICIOS ESPECÍFICOS DE PROCESAR LOS PEDIDOS EDI:

- Visibilidad sobre los pedidos EDI en PDF desde el sistema ERP
- Dependencia reducida hacia el equipo técnico para resolver disputas de EDI
- Aumento del 7,6% en 2 meses de los pedidos gestionados sin intervención manual (touchless)
- Registro de nuevos clientes EDI más simple

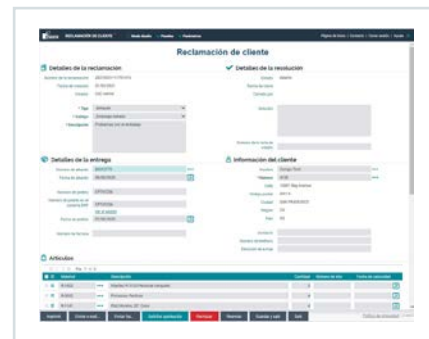
BENEFICIOS DE ACCORD HEALTHCARE GESTIONANDO TODOS LOS PEDIDOS CON ESKER:

- **33 SEGUNDOS** para procesar un pedido (antes, 3 minutos)
- **190 HORAS** ahorradas al mes de su equipo de atención al cliente
- **100%** de pedidos procesados electrónicamente (incluidos los EDI)
- **100%** de todos los pedidos archivados y accesibles electrónicamente
- **68,7%** de pedidos gestionados automáticamente sin intervención manual

OTROS DOCUMENTOS QUE GESTIONAMOS

GESTIÓN DE INCIDENCIAS DE CLIENTES

Al usar la misma interfaz que los pedidos de sus clientes, los agentes de Servicio al Cliente también pueden **crear, gestionar y monitorizar los problemas de los clientes** de forma electrónica al mismo tiempo que se mantiene la visibilidad total desde la creación del pedido hasta la recepción del producto. Con un acceso inmediato a cualquier reclamación, los agentes trabajan mejor y resuelven antes las posibles incidencias.



CARGOS EN OTC FARMA

Los Cargos de clientes proceden habitualmente del sector retail. Es una práctica iniciada hace décadas por la gran distribución, ahora generalizada a todo el sector de venta al detalle. El sector farmacéutico vende cada vez más por este canal y se sorprende de **recibir facturas que merman los ingresos previstos**. Pueden ser de naturaleza diversa: por diferencias de precio, de productos, o cualquier otra incidencia. Esker conoce bien este proceso y puede ser de gran ayuda a las empresas del sector salud a la hora de digitalizar esta difícil gestión que causa mucho quebradero de cabeza a los departamentos contables.



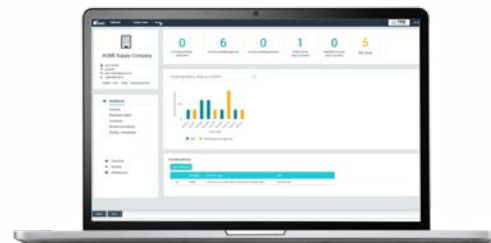
GESTIÓN DEL COBRO

Cobrar es la última etapa del ciclo de ventas, pero el cobro no se efectúa bien sin haber cumplido las etapas previas. Lo que decimos siempre: **visibilidad y control sobre las cuentas de clientes**, todos ellos. No vale hacer las cosas a medias. La visibilidad incluye tomar en cuenta el riesgo crediticio, la previsión de cobros, el análisis de los hábitos de pago de los clientes, la priorización de entregas, las incidencias ocurridas, los cargos recibidos, la demanda...son etapas y factores decisivos a tomar en cuenta antes de hacer una buena gestión de cobro. Luego, entrando en materia, Esker te ayuda a medir factores como DSO, BPDSO, CET, conflictos, deudas vencidas, cobros previstos, etc.en una gestión de cobros completa y precisa.



RELACIÓN CON PROVEEDORES

Para que funcione bien la relación con los clientes, el aprovisionamiento también tiene que ir como un reloj en cuanto a precisión y sincronía. **En la misma plataforma de Esker**, los administrativos de Cuentas por Pagar y de Compras de materiales o Cadena de Suministro se conectan para capturar todas las facturas de proveedores, gestionirlas desde cualquier formato, validarlas desde el ordenador o un dispositivo móvil y mandarlas al ERP. Igual para las peticiones de compra y todos los documentos necesarios a las transacciones de suministro.



NO BUSQUES OTRAS SOLUCIONES: TODO LO RELACIONADO CON LA GESTIÓN DEL FLUJO DOCUMENTAL, ESKER LO DIGITALIZA.

ACERCA DE ESKER

Esker digitaliza el intercambio de documentos entre clientes y proveedores, fomentando así una máxima productividad y visibilidad en tiempo real. Su tecnología inteligente (IA, RPA) se casa con la del ser humano para crear un entorno de trabajo ideal, tanto para el empleado como para sus proveedores y sus clientes.

14 FILIALES

en Francia, Estados Unidos, Alemania, Reino Unido, Bélgica, Holanda, España, Italia, Argentina, Canadá, Australia, Malasia, Hong Kong y Singapur

DISTRIBUIDORES

en más de 50 países



ALGUNOS DE NUESTROS CLIENTES DEL SECTOR FARMACÉUTICO:





©2021 Esker S.A. Reservados todos los derechos. Esker y el logotipo de Esker son marcas registradas de Esker S.A. en los Estados Unidos y en otros países.
Todas las demás marcas registradas son propiedad de sus respectivos propietarios.