

CASO DE CLIENTE

accord

EDI FÁCIL

La historia de éxito de Accord Healthcare



SINOPSIS

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 automatización basada en Inteligencia Artificial (IA). En solo un año, tras la puesta en marcha con los pedidos de email y fax, Accord decide expandir su solución a los pedidos EDI (Electronic Data Interchange). Esta es la historia de porqué lo hicieron, cómo pasó y los beneficios que han obtenido.

DE UN VISTAZO

**EL LOGO DE
SU EMPRESA**

The logo for Accord, featuring the word "accord" in a lowercase, sans-serif font. The "a" and "c" are orange, while the "c", "o", "r", "d" are grey.

QUIÉNES SON

Subsidiaria propia de Intas Pharmaceuticals Ltd. dedicada la investigación, desarrollo y comercialización de productos farmacéuticos genéricos (Est. 1976)

DÓNDE ESTÁN

Norte América, Sur América, Europa, Asia Pacífico, Medio Oriente y el Norte de África (MENA), Sur África

**DÓNDE SE USAN
SUS PRODUCTOS**

Oncología, Cardiología, Neurología, Nefrología, Urología, Psiquiatría, Diabetología, tratamiento del dolor, Gastroenterología

**SU SISTEMA DE
GESTIÓN ERP**

The logo for Sage, featuring the word "sage" in a lowercase, sans-serif font. The "s" is green, and the "a", "g", "e" are dark green.

CAPÍTULO 1

RESULTADOS

Sí, sí, lo sabemos... técnicamente, este es el último capítulo de la historia. Considéralo un aperitivo para ir abriendo boca. Te dejamos un resumen de lo que Accord ha conseguido en tan solo 10 meses usando la solución en la nube para automatizar sus pedidos de fax, email y EDI. Impresionante, ¿verdad? En las siguientes páginas profundizaremos un poco más sobre cómo se han alcanzado estos resultados.

ESTOS SON LOS BENEFICIOS DE GESTIONAR PEDIDOS EN CONJUNTO:



PARA PROCESAR
UN PEDIDO (ANTES,
3 MINUTOS)



AHORRADAS AL MES DE
SU EQUIPO DE ATENCIÓN
AL CLIENTE



DE PEDIDOS PROCESADOS
ELECTRÓNICAMENTE
(INCLUIDOS LOS EDI)



DE TODOS LOS PEDIDOS
ARCHIVADOS Y ACCESIBLES
ELECTRÓNICAMENTE



DE PEDIDOS GESTIONADOS
AUTOMÁTICAMENTE SIN
INTERVENCIÓN MANUAL

BENEFICIOS ESPECÍFICOS DE PROCESAR LOS PEDIDOS EDI:



VISIBILIDAD SOBRE LOS PEDIDOS EDI
EN PDF DESDE EL SISTEMA ERP



DEPENDENCIA REDUCIDA HACÍA 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 RÁPIDO Y MÁS SIMPLE

CAPÍTULO 2

ANTECEDENTES

Es curioso que una palabra pueda variar tanto su significado de unas personas a otras. Tomemos por ejemplo la palabra "complejidad", que no suele tener ninguna connotación emocional. Pero para el departamento del servicio Atención al Cliente de Accord Healthcare en España, sin embargo, es una palabra con la que se identifican mucho, al menos hasta junio 2016.

Por aquel entonces, la compañía farmacéutica seguía trabajando como siempre en sus oficinas de Barcelona: procesando manualmente los 5.000 pedidos de clientes que entraban cada mes. Los pedidos, enviados por hospitales, farmacias y distribuidores, llegan sobre todo por fax, email o EDI. Una vez recibidos, cuatro miembros del equipo Servicio al Cliente de Accord se dedicaban a dividir los pedidos por zonas geográficas y hacerlos llegar al correspondiente agente para procesarlos.

Los pedidos que llegaban por email y fax tenían que ser introducidos manualmente por el agente en el sistema SAGE de Accord. En cuanto a los pedidos EDI, tenían su propia problemática, ya que tenían que ser impresos y habitualmente retrasando su ejecución, debido al sinfín de requisitos técnicos que implicaban.

¿Altamente eficaz? Apenas. Aunque, al menos, el largo proceso de gestión de pedidos en Accord había sido manejable. No fue hasta hace poco que el proceso aumentó la complejidad, y supuso para los líderes de Accord tener que buscar una solución.

DESGLOSE DEL VOLUMEN DE PEDIDOS DE VENTA EN ACCORD:

5.000

PEDIDOS ENTRANTES
AL MES



LLEGAN POR
FAX O EMAIL



REMITIDOS POR UN
PROVEEDOR EDI

CAPÍTULO 3

NUEVO PROCESO

El éxito de Accord como una creciente compañía farmacéutica fue lo que finalmente expuso el proceso de gestión como insostenible y necesitado de una modernización. Más crecimiento significaba más pedidos. Más pedidos significaba más tareas manuales, más agentes para soportar la carga, y más... eso es, complejidad. Afortunadamente, Accord encontró un proveedor de soluciones que cumplía con todas las casillas necesarias: capacidades robustas, integración con su sistema ERP y la capacidad de abordar los desafíos únicos planteados por los pedidos EDI.

La primera fase de la iniciativa de automatización en Accord implicaba sólo los pedidos de email y fax (EDI lo seguiría en poco tiempo). Una vez puesta en marcha la solución de automatización, la empresa empezó a detectar el origen de las ineficiencias y crear un ambiente de mayor organización y colaboración para cada usuario.

ASÍ TRABAJA ACCORD CON EL PROCESO AUTOMÁTICO DE PEDIDOS FAX & EMAIL:

- ✓ Los pedidos que llegan se dividen automáticamente por tipo de producto y se asignan al agente de Servicio al Cliente correspondiente a las zonas geográficas.
 - La solución también puede gestionar archivos Excel con múltiples líneas de pedidos (muy común en las industrias de farma y gran consumo) y generar un pedido por cada línea.
- ✓ Los pedidos se gestionan automáticamente, pero si se detecta un posible error, se notifica al agente para que lo valide manualmente.
- ✓ Los pedidos se crean automáticamente en SAGE, se indexan y se archivan electrónicamente.
- ✓ Los clientes reciben una notificación de confirmación del pedido o falta de disponibilidad por email o fax, dependiendo del canal de recepción elegido.



[NOTA]

¿No estás muy seguro de lo que es la automatización de gestión de pedidos, cómo funciona o por qué es necesaria? Aquí tienes otros puntos de vista.

CENTRALIZA.

Cada pedido es tratado electrónicamente sin importar cómo haya llegado. En pocas palabras, eso es la automatización. Es como el eje central donde van a parar todos los pedidos.



CAPACITA.

Puesto que todos los pedidos están digitalizados, los usuarios pueden monitorizar, gestionar y crear informes como quieran. Con toda la información en tiempo real, el poder está en tus manos.



SATISFACE.

Los clientes, además de obtener sus entregas correctas y más rápidamente, pueden seguir enviando los pedidos en el formato que ellos quieran. ¿Quieres clientes más satisfechos? La respuesta está en automatizar.



COMPLEMENTA.

La automatización no reemplaza tu tecnología básica; en cambio, lo complementa al rellenar los huecos de la gestión manual y maximiza el rendimiento del sistema en cada punto de contacto.



CAPÍTULO 4

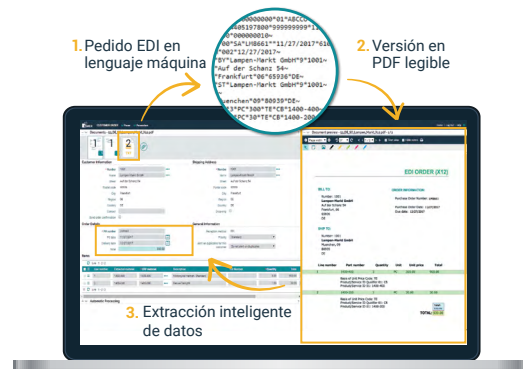
EL FACTOR EDI

A principios de 2017, con la primera etapa de su iniciativa de gestión de pedidos en marcha, Accord avanzó con la fase final del proyecto: archivar pedidos EDI como documentos PDF para lograr la visibilidad global. Pero no terminó ahí. Accord quedó tan convencido del éxito de esta iniciativa que han querido automatizar el proceso existente de los pedidos EDI, con el objetivo final de sacarlos del fango técnico y darles operatividad, y alcanzar el nivel máximo de velocidad, eficiencia y visibilidad.

Con la automatización de los pedidos EDI, los agentes de Servicio al Cliente (personal no técnico) pueden ver y corregir fácilmente los pedidos EDI entrantes, y además, los pedidos se dividen automáticamente por tipo de producto (igual que el resto de pedidos por email o fax). En el caso de Accord, esto ha sido muy beneficioso debido a que los productos requieren diferentes métodos de envío: en frío o temperatura ambiente. Leyendo el código interno de material en el EAN del EDI, se generan automáticamente en SAGE dos modos de transporte y dos facturas diferentes, ahorrando así un tiempo muy valioso de los agentes. Además, en caso de que los clientes de Accord usen diferentes unidades de medida a los que tiene Accord en SAGE, Esker adapta automáticamente las cantidades de producto correspondientes.

ALGUNAS DE LAS FUNCIONALIDADES CLAVE EN LA AUTOMATIZACIÓN DE EDI:

- ✓ Gestión de formatos IDoc, X12 y EDIFACT
- ✓ Todos los segmentos EDI correspondientes a campos de formulario de validación quedan automáticamente visibles en el PDF legible por humanos
- ✓ Se muestran segmentos EDI adicionales en las páginas adicionales del PDF
- ✓ Diseño personalizable para el PDF legible por humanos
- ✓ Pedido legible por humanos accesible desde el sistema ERP



CONCLUSIÓN

MIRANDO HACÍA EL FUTURO

Un negocio con buena salud requiere una gestión integral de pedidos. Es uno de los pocos procesos que influye en todos los demás, desde el servicio al cliente e IT hasta la cadena de suministro y las finanzas. La historia de Accord Healthcare demuestra que hay una nueva forma de avanzar cuando se trata de una gestión de pedidos más inteligente, más rápida y eficiente, incluso en el caso de los incómodos pedidos EDI.

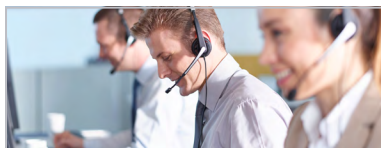
Para terminar, unas palabras de uno de los personajes principales de esta historia:



*"La automatización 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 gestión de cada pedido, **incluso los pedidos EDI.**"*

MARÍA CARMEN CANO | CUSTOMER SERVICE MANAGER | ACCORD HEALTHCARE

CONTENIDO RELACIONADO



E-BOOK

TRATAMIENTO DE LAS EXCEPCIONES EDI

con la Automatización de Pedidos

[DESCARGA INMEDIATA](#)



FICHA DE PRODUCTO

NUEVOS NIVELES DE EFICIENCIA Y FACILIDAD

en el proceso de pedidos en EDI

[DESCARGA INMEDIATA](#)



CASO DE CLIENTE

DAR VISIBILIDAD A LA GESTIÓN DE INCIDENCIAS

La historia de éxito de Sanofi España

[DESCARGA INMEDIATA](#)

SOBRE NOSOTROS

Ahora que ya conoces la historia de Accord Healthcare y los beneficios de automatizar los pedidos EDI, déjanos contarte un poco sobre Esker (que somos nosotros). Somos un proveedor global de software para automatizar procesos de gestión. Tenemos más de 30 años de experiencia en el sector. Somos más de 500 empleados y 11.000 clientes. Pero por encima de todo, entendemos la importancia de recibir fácilmente, rápido y con precisión todos los pedidos de clientes, incluyendo los que vienen de EDI.

Para sabes más de nosotros, visita esker.es. Si te van los blogs, también lo tenemos: blog.esker.es.

