

GUÍA PRÁCTICA

DE LAS CIENCIAS DE LA SALUD



CÓMO HACER FRENTE A
**LOS 5 OBSTÁCULOS
PRINCIPALES DE
LA INDUSTRIA
FARMACÉUTICA**

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
--------------------	---

5 PRINCIPALES OBSTÁCULOS

Cambios en los modelos de negocio.....	4
Nuevos costes y normativas	5
Control y supervisión limitados.....	6
Falta de compromiso de los empleados	7
Huecos en los procesos existentes	8

AUTOMATIZACIÓN DEL PROCESAMIENTO DE PEDIDOS

Ventajas de la automatización del procesamiento de los pedidos	9
Cómo soluciona los problemas de procesamiento	10
Cómo transforma la gestión tradicional de los pedidos	11
Cómo afecta a cada participante	12

ACERCA DE ESKER

Experiencia en el campo de Esker	13
Acerca de nuestra empresa	14
Otros recursos prácticos	15

INTRODUCCIÓN

¿PARA QUIÉN ES LA GUÍA?

Esta guía es para todos aquellos de la industria farmacéutica y ocupen una posición de liderazgo en la gestión de pedidos. Si sus decisiones tienen un impacto en el servicio a los clientes o en los resultados de la cadena de suministro, le recomendamos mantener esta guía siempre a mano. Úsela siempre que lo necesite.

¿PARA QUÉ ME VA A SERVIR ESTA GUÍA?

Usted ya sabe cómo poner en marcha un proceso de gestión de pedidos eficiente, no estamos aquí para darle lecciones. Esta guía práctica es simplemente una herramienta para señalar los problemas habituales que experimentan las empresas de su sector, y analizar las posibles soluciones para remediarlos.

Esté preparado para conocer algunos de los mejores métodos para:

- Reducir costes, errores de procesamiento y riesgos innecesarios
- Moverse mejor por un paisaje complejo y en constante evolución
- Mejorar los procesos operativos y las tecnologías relacionadas
- Añadir valor a cada interacción con los clientes

¿NECESITO ALGO?

Solamente usted y toda su atención. No necesita ni mochila ni bastón de senderismo para comenzar esta aventura. ¿Vamos?

**COMENZAREMOS IDENTIFICANDO LOS PRINCIPALES
5 OBSTÁCULOS EN EL PROCESAMIENTO DE PEDIDOS
EN LAS EMPRESAS DE LAS CIENCIAS DE LA SALUD.**

CAMBIOS EN LOS MODELOS DE NEGOCIO

LA NUEVA REALIDAD EN LA INDUSTRIA



Decir que las fusiones y adquisiciones, los productos derivados y las desinversiones de los últimos años han alcanzado niveles frenéticos puede quedarse corto. Tan solo en 2015, el valor total de la actividad en fusiones y adquisiciones de la industria farmacéutica alcanzó un récord de 576 mil millones de dólares, más del doble del récord que se había establecido solo un año antes¹.

¿Pero a qué viene esta locura por las fusiones y adquisiciones?

Adquirir otra empresa significa nuevos ingresos, sí, pero también implica gestionar los miles de procesos y sistemas con los que funciona. En otras palabras, sin un sistema de gestión de pedidos adecuado, nos encontraremos en un mundo que nos va a hacer mucho daño (es decir, más gastos y complejidades).

APUNTES DE CAMPO

La falta de consolidación en los procesos conduce a:

- Pérdida de valor por bajo rendimiento e infraestructuras innecesarias
- Falta de colaboración entre los diversos departamentos y sistemas
- Limitaciones en la agilidad de los negocios y el acceso a los mercados
- Menor conformidad con las normativas y menor control del sistema

¹ Salud y ciencias de la vida: Informe de la industria, febrero de 2016. Harris Williams & Co. Ltd. Archivo PDF.

NUEVOS COSTES Y NORMATIVAS

ESTÁNDARES ELEVADOS, MÁS PRESIONES



¡Vaya! Esto sí que duele.

La industria de la salud ha tenido que asumir este problema en los últimos años. Las normativas son más complejas que antes y las nuevas cargas financieras, como los impuestos indirectos sobre los dispositivos médicos y el aumento en la demanda de medicamentos genéricos, están añadiendo aún más presión a la situación.

Añadir más gastos es lo último que necesitan las empresas. Por desgracia, eso es lo que ofrecen los procesamientos manuales de pedidos. No solo cuestan más en términos de consumibles, sino que generan errores que provocan gastos por devoluciones y almacenamiento, demoras en la producción e incluso pedidos perdidos que pueden tener consecuencias devastadoras.

APUNTES DE CAMPO

Tendencias interesantes

Según un estudio realizado por AdvaMed, **tres cuartos de los encuestados** han llevado a cabo una o más de las siguientes acciones para afrontar los impuestos sobre los dispositivos médicos²:

- Aplazar o cancelar inversiones de capital
- Aplazar o cancelar planes para abrir nuevas instalaciones
- Reducir la inversión en empresas startup
- Encuentran más complicado reunir capital
- Reducción o aplazamiento en el aumento en los salarios de los empleados

² Impacto del impuesto indirecto sobre dispositivos médicos: Informe de estado de AdvaMed, enero de 2015. Advanced Medical Technology Association.

CONTROL Y SUPERVISIÓN LIMITADOS

EL CULPABLE QUE PROVOCA TANTAS DESCONEXIONES



En estos días, “seguir los instintos” es un principio cada vez menos popular. En serio, incluso los equipos deportivos están utilizando analíticas avanzadas para dirigir la toma de sus decisiones.

¿Y las empresas de las ciencias de la salud? Éstas no tanto. A pesar de tratarse de una industria innovadora, la mayoría de los pedidos recibidos de hospitales, clínicas y consultas todavía se realizan mediante fax o teléfono.

Esta falta de visibilidad puede tener consecuencias dramáticas. Los gestores de servicio al cliente no pueden hacerse una imagen clara del rendimiento de sus equipos, los agentes del servicio a los clientes (CSR) no pueden priorizar las tareas, y los líderes de la cadena de suministro no pueden monitorizar los documentos fundamentales que tienen efecto en los resultados de los pacientes.

APUNTES DE CAMPO

Impacto de la baja visibilidad de la cadena de suministro

- Más difícil elaborar presupuestos, planificar y prever
- Control limitado y mayor riesgo de obtener resultados negativos en las auditorías
- Incapacidad para identificar los pedidos urgentes cuando llegan
- Dificultad para dar respuesta a las consultas sobre el estado de los pedidos

FALTA DE COMPROMISO DE LOS EMPLEADOS

LAS PERSONAS ADECUADAS HACIENDO LAS TAREAS EQUIVOCADAS



Como dice el dicho, despacito, pero sin pausa se llega hasta la meta. Lamentablemente, cuando se trata de los CSR, es más probable que decidan marcharse si se quedan atascados realizando tareas que les consumen el tiempo como la entrada de datos.

A menudo, los agentes de servicio al cliente son individuos con una elevada educación, a veces incluso con un nivel MBA, convirtiéndose en recursos caros y difíciles de contratar. Si no sienten que son un valor añadido o que mejoran sus habilidades, no aprovecharán todo su potencial.

Esto también significa que sus clientes no están obteniendo la mejor experiencia, y tener un menor flujo de ingresos no es una perspectiva muy prometedora para ninguna empresa de este ámbito.

APUNTES DE CAMPO

Un caso de éxito sobre el aumento de la eficiencia del personal

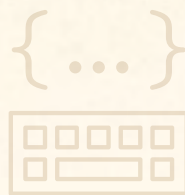
Con el objetivo de gestionar el creciente volumen de pedidos sin tener que aumentar el personal, BioMérieux optó por la automatización. ¿Los resultados? Lograron reducir el tiempo medio de procesamiento de los pedidos de 8 a 2 minutos, a la vez que rebajaron la cantidad media de pasos en el procesamiento de los pedidos de 8 a 4.



Lea el caso práctico completo aquí.

VACÍOS EN LOS PROCESOS EXISTENTES

ESAS “PEQUEÑAS” COSAS QUE AUMENTAN EL VALOR



Al igual que cada carretera tiene algún bache o un badén, todos los caminos para lograr procesar los pedidos están entorpecidos con su parte de dificultades y molestias.

Así es, la mayoría de las empresas de las ciencias sanitarias cuentan con un sistema ERP/de negocio en marcha y/o confían en un sistema EDI para procesar determinados documentos, pero incluso estas tecnologías tienen importantes vacíos que pueden entorpecer esa ventaja competitiva.

Por ejemplo, las operaciones manuales no ofrecen medios a los clientes para comprobar el estado de los pedidos, aparte de hablar con un agente por teléfono (tiempo perdido). O, cuando se producen excepciones EDI, se hace necesaria la intervención humana y a menudo involucrando a personal TI (recursos desperdiciados).

APUNTES DE CAMPO

¿Sabía que...?

Cuando se utiliza una solución automatizada, el tiempo de envío de los pedidos se reduce una media de 4 días en comparación a los sistemas manuales en un entorno EDI³.

³ EDI: Caballo de batalla de la cadena de valor: Una mirada más cercana a los puntos de referencia de conectividad B2B en la cadena de suministro extendida, 20 de noviembre de 2013. Supply Chain Insights.

VENTAJAS DE LA AUTOMATIZACIÓN DE LOS PEDIDOS

Procesar los pedidos de los clientes en el entorno de las ciencias de la salud de hoy en día es un trabajo duro (como si hubiera que recordárnoslo). Afortunadamente, hacer cambios reales y positivos no es tan difícil como pueda parecer. Veamos lo que el procesamiento automatizado de los pedidos puede ayudarle a hacer:



COSTES OPERATIVOS REDUCIDOS



AUMENTAR LA VELOCIDAD DE ENVÍO Y EL SEGUIMIENTO



MEJORAR EL SEGUIMIENTO DE LOS PEDIDOS Y LA PREVISIÓN



ACELERAR LOS CICLOS DE NEGOCIO



NUNCA VOLVER A PERDER UN PEDIDO ESENCIAL



MEJORAR LA VISIBILIDAD Y LA COLABORACIÓN



CENTRARSE EN EL SERVICIO A LOS CLIENTES EN VEZ DE EN LA ENTRADA DE DATOS



FOMENTAR UN PERSONAL MÁS PRODUCTIVO Y COMPROMETIDO

CÓMO SOLUCIONA LA AUTOMATIZACIÓN SUS PROBLEMAS DE PROCESAMIENTO



CAMBIO EN LOS MODELOS DE NEGOCIO

No hay lugar para la complejidad en un entorno automatizado.

Las empresas de las ciencias de la vida pueden navegar fácilmente por fusiones y adquisiciones mediante una plataforma colaborativa que se caracteriza por un sistema de validación y reconciliación de documentos de un solo paso, integración multi ERP, flujo de trabajo en la web fuera de la ERP, y soporte para los servicios compartidos y otras iniciativas globales.



NUEVOS COSTES Y NORMATIVAS

Ya que prácticamente no se necesita ninguna intervención humana y el flujo de trabajo está basado en normas predefinidas, **cada pedido llega a donde se supone que debe ir, y de forma rápida.** ¿Ralentización en la cadena de suministro? Terminado. ¿Errores que salen caros? Sayonara. ¿Cumplimiento de las normas? Más fácil utilizando notificaciones cifradas y certificadas. No puede haber nada mejor.



CONTROL Y SUPERVISIÓN LIMITADOS

Nadie se queda fuera de juego gracias a la automatización.

Los pedidos son visibles en todo momento, y los paneles de control integrados permiten a los usuarios obtener los datos estratégicos que necesitan. Ya sea identificando el número o los pedidos aprobados hoy, el número de pedidos prioritarios para validar o los pedidos procesados al día, todo está a un solo clic.



FALTA DE COMPROMISO DE LOS EMPLEADOS

Correcto, esto no es ningún problema en un entorno automatizado. Como los datos procedentes de email, fax, papel, EDI y pedidos web se capturan, extraen y transfieren al sistema o al miembro del personal correspondiente de forma automática, **los agentes pueden olvidarse de introducir datos para centrarse en otras actividades más gratificantes y centradas en los clientes.**



VACÍOS EN LOS PROCESOS EXISTENTES

Procesar siempre el pedido perfecto. Las soluciones automatizadas capturan los datos de los pedidos EDI y crean una versión legible para que los agentes la puedan completar o corregir y reiniciar el flujo de trabajo. Además, un portal autoservicio de clientes consigue resolver rápidamente los problemas, a la vez que se reduce el número de llamadas de consulta sobre el estado de los pedidos. Así de simple.

CÓMO TRANSFORMA LA GESTIÓN TRADICIONAL DE LOS PEDIDOS

No más pilas de papeles. No más búsquedas frenéticas para obtener la información del pedido de un cliente. No más suposiciones. La automatización aporta un nuevo nivel de simplificación y eficiencia al procesamiento de los pedidos permitiendo a los usuarios optimizar cada acción que realizan mediante una pantalla de control personalizable.

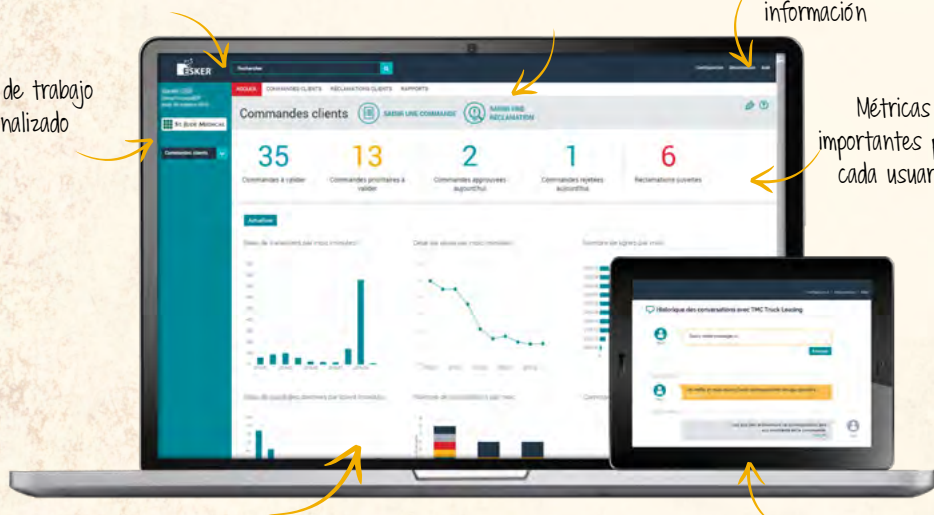
Documentos del pedido
a un solo clic

Registro sencillo
de las incidencias

Clic y personaliza
cómo se muestra la
información

Espacio de trabajo
personalizado

Métricas
importantes para
cada usuario



Tendencias de negocios
en tiempo real en gráficos
e informes fáciles de leer

Clarificación de pedidos y
comunicación instantánea con
clientes por la herramienta de chat

BENEFICIO PARA TODOS

Desde la captura automática de datos y las analíticas en tiempo real, al manejo de excepciones EDI y un portal de proveedores colaborativo, las herramientas y la tecnología que ofrecen las soluciones de automatización de procesamiento de pedidos abarcan todo el proceso de gestión de los pedidos.

					
Agente de servicio al cliente	Supervisor de servicio al cliente	Director de la cadena de suministro	Director General	Líder IT	Cliente
▪ No volver a introducir los pedidos manualmente ▪ Identificar fácilmente los pedidos prioritarios ▪ Clarificar los problemas a través de la herramienta de chat ▪ Centrarse en tareas más enriquecedoras y de valor añadido	▪ Reubicar los recursos de forma más estratégica ▪ Analizar el rendimiento de los miembros del equipo ▪ Aumentar la productividad y el nivel de satisfacción del personal ▪ Mejorar la experiencia general del cliente	▪ Reducir los costes y agilizar los procesos ▪ Asegurar que nunca se pierda un pedido ▪ Saber exactamente cuántos pedidos necesita enviar ▪ Dar más atención a clientes estratégicos	▪ Reducir los gastos innecesarios ▪ Lograr un crecimiento neto ▪ Retener a los clientes clave y aumentar las ventas ▪ Conseguir una visibilidad global del negocio y de los clientes	▪ Obtener una previsión de costes con precios de pago por uso ▪ Evitar períodos de inactividad, fallos en los envíos o infracciones ▪ Beneficios de las actualizaciones automáticas de la solución ▪ Armonizar múltiples sistemas de negocios	▪ Enviar pedidos en cualquier formato o canal ▪ Obtener acceso 24/7 a los pedidos ▪ Cumplir o superar los acuerdos de nivel de servicio (SLAs) ▪ Colaborar con el proveedor

EXPERIENCIA DE CAMPO DE ESKER

Llegará un momento en el que hablar sobre la automatización del procesamiento de pedidos se lleve a la acción. Y como Esker es una empresa innovadora en soluciones de gestión de pedidos basadas en la nube, creemos que le gustará saber más sobre nosotros cuando llegue este momento.

80%
MÁS RÁPIDO

TIEMPO DE
PROCESAMIENTO
DE LOS PEDIDOS

220
EMPRESAS

AUTOMATIZAN LOS
PEDIDOS CON ESKER

500m
PEDIDOS

AUTOMATIZADOS
CADA MES

3

3 CENTROS DE DATOS
EN EL MUNDO

24/7

24/7 DISPONIBILIDAD

HIPAA
HITECH

CONFORMIDAD CON
HIPAA HITECH

SSAE 16
ISAE 3402

CONFORMIDAD CON
SSAE 16 ISAE 3402

€

PRECIOS DE PAGO
POR USO

ALGUNOS DE NUESTROS CLIENTES SATISFECHOS SON:



ACERCA DE ESKER

Esker es líder mundial en software de automatización de procesos documentales. Organizaciones de todos los tamaños utilizan nuestras soluciones para automatizar el procesamiento de pedidos junto con otras áreas críticas de comunicación empresarial, como: compras, cuentas a pagar, cuentas a cobrar y otras más.

Llevamos más de 30 años trabajando en este campo, ayudando a más de 11.000 empresas de todo el mundo a eliminar el papel de sus procesos y mejorar la eficiencia operativa. Nuestra sede se encuentra en Lyon (Francia) pero estamos presentes en casi todas partes para ayudar a abandonar el uso del papel.



ESTAMOS ONLINE
www.esker.es



NUESTRO BLOG
blog.esker.es



NUESTRO TWEET
twitter.com/Eskeriberica

POR ENCIMA DE TODO... ¡NOS ENCANTA CUANDO COMPARTE!



OTROS RECURSOS ÚTILES



INFORME: LA IMPORTANCIA DE LA GESTIÓN DE PEDIDOS EN LA INDUSTRIA FARMACÉUTICA

Un pedido perdido puede tener consecuencias en la vida de alguien. Este informe le ofrecerá la orientación necesaria para moverse entre las complejidades del entorno de la salud de hoy en día.

DESCARGA AHORA >



EBOOK: 5 GRANDES LANZAMIENTOS DE ESKER EN ESPAÑA

Las mejores historias tienen los finales más felices. No se pierda los impresionantes resultados alcanzados por cinco empresas que utilizan la solución de automatización de pedidos de Esker.

DESCARGA AHORA >



INFORME: ELABORANDO UN MODELO DE NEGOCIO PARA LA AUTOMATIZACIÓN DE PROCESAMIENTO DE PEDIDOS

Sabemos que la automatización es el futuro. Pero lograr convencer a directivos y otras partes interesadas puede ser todo un reto. Este informe será su arma secreta. Shhhh.

DESCARGA AHORA >

