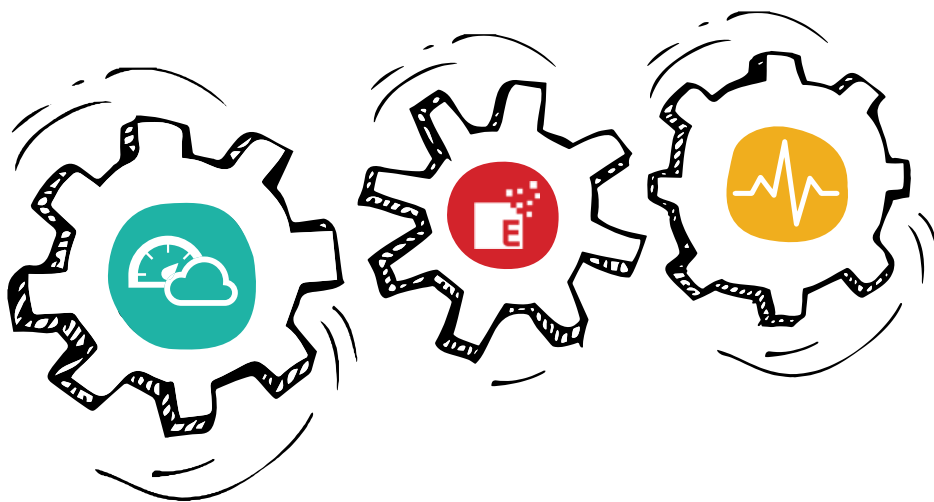




GESTIÓN OPTIMIZADA DE PEDIDOS

LA IMPORTANCIA DE LA GESTIÓN DE PEDIDOS EN LA INDUSTRIA FARMACÉUTICA

Cómo evitar perder
un pedido importante



TABLA DE CONTENIDO

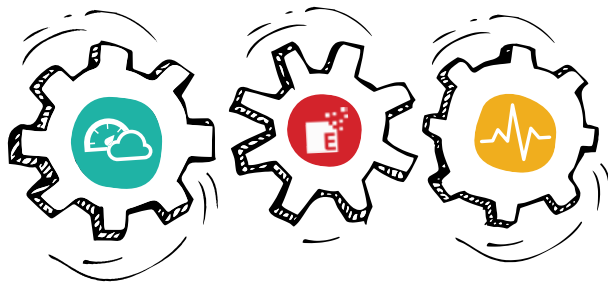
Introducción	3
Desafíos y oportunidades	4
Entender lo que está en juego	5
Explorar la automatización del proceso de pedidos	6
Beneficios integrales de la automatización	7
Caso de éxito	9
Solución destacada	10
Conclusión: Puntos clave	12
Acerca de Esker	13



INTRODUCCIÓN

POR QUÉ EL PROCESAMIENTO DE PEDIDOS ES TAN IMPORTANTE EN LA INDUSTRIA FARMACÉUTICA

El servicio al cliente y los líderes de operaciones se enfrentan a desafíos únicos. Además de tener que operar en un entorno empresarial centrado en el paciente, también tienen que lidiar con la presión del aumento en los precios, así como un mayor escrutinio legislativo. Como consecuencia, muchos tratan de acelerar los ciclos de negocio, aumentar la eficiencia en las operaciones y mejorar el servicio a los clientes; la automatización en el proceso de los pedidos es una solución de eficacia demostrada para hacer precisamente eso.



Navegar en un entorno complejo

Una de las principales razones por las que las empresas de las ciencias de la vida deberían primar el rendimiento del procesamiento de los pedidos tiene que ver con la actual composición de la industria.

El clima altamente competitivo de hoy en día ha dado lugar a más y más productos derivados, fusiones, adquisiciones y ventas de activos. En términos de procesamiento de pedidos, la falta de una solución de gestión de pedidos realmente colaborativa a menudo se manifiesta en una organización como costes añadidos, una mayor complejidad y presiones adicionales.

Resultados reales que llevan al éxito

La automatización de los pedidos no es una idea nueva. Desde hace años, las empresas farmacéuticas han confiado en sus numerosas ventajas para lograr el éxito empresarial, obteniendo resultados como los siguientes:

- Reducción en los costes de procesamiento de pedidos en un 55 %
- Índice de precisión alcanzado en el proceso de entrada de pedidos del 99,6 %
- Disminución en el promedio de tiempo de procesamiento de pedidos de 8 a 2 minutos
- Reducción hasta la mitad de los pasos para el procesamiento de un fax/email (de 8 a 4 pasos)
- Ahorro de más de 130.000 páginas de papel cada año vinculadas con el procesamiento de pedidos
- Reducción de un 60 % en los gastos de mano de obra en la introducción de pedidos.
- Aumento de un 40 % en el índice de producción electrónica



"Somos capaces de **adaptarnos mejor a nuestros clientes**. La automatización ha resultado ser una herramienta maravillosa".

"Cometemos **menos errores y somos más precisos** enviando los productos puntualmente".

"Si hay algo que necesitamos de un documento original, **podemos recuperarlo fácilmente**".

¿CUÁLES SON LAS PRINCIPALES PRIORIDADES EN LA GESTIÓN?

Según una reciente encuesta¹ de KPMG sobre las previsiones de la industria, las tres principales iniciativas para la gestión en ciencias de la vida son:

- 1 Control de los cambios en el entorno legislativo.
- 2 Inversión en crecimiento orgánico.
- 3 Mejora en los procesos operativos y tecnología relacionada

¹ Encuesta de perspectivas de la industria farmacéutica y las ciencias de la vida: Los ejecutivos se centran en el crecimiento a pesar de los desafíos normativos, 2012. KPMG LLP. Archivo PDF.

DESAFÍOS Y OPORTUNIDADES

Para entender mejor la necesidad de la automatización en esta industria, antes tenemos que examinar los principales desafíos asociados al proceso manual de los pedidos, y por qué las tecnologías tradicionales a menudo no consiguen ofrecer el nivel de eficiencia operacional necesario.

COMPARACIÓN DE COSTES

De acuerdo con un estudio APQC, a las empresas "menos eficientes" les costó **8 VECES MÁS** procesar los pedidos de ventas que a las empresas "más eficientes".



El verdadero coste de las transacciones manuales

A pesar de ser una industria innovadora, no es extraño que las empresas de las ciencias de la salud hagan operaciones administrativas de forma manual. El coste de realizar transacciones manuales y permitir la intervención humana puede ser exorbitante: una reciente investigación de APQC reveló que las empresas clasificadas como "menos eficientes" tuvieron que hacer frente a un coste ocho veces superior al procesar pedidos (41,12 \$) que las "más eficientes" (5,04 \$)². Como era de esperar, la investigación detectó una correlación con mayores costes y procesos basados en papel.

Otro aspecto para tener en cuenta es quién maneja manualmente los pedidos; a menudo, son los miembros del personal de nivel MBA quienes dedican la mayor parte de su tiempo en la entrada de datos en lugar de participar en otras tareas más atractivas e importantes para el negocio.

Impacto de los pedidos perdidos

Algo que todas las empresas del ámbito temen es la posibilidad de perder un pedido. La precisión en los pedidos es un aspecto de importancia crítica, ya que cada error puede tener un efecto negativo en los pacientes. También hay que pensar en el coste para la empresa: en caso de enviar el producto equivocado, no será posible venderlo una vez esté fuera de la jurisdicción de la cadena de custodia, lo que puede resultar en pérdidas tanto a corto como a largo plazo.

Llenando los vacíos tecnológicos

Si bien es cierto que muchas empresas científicas ya cuentan con una aplicación de negocios (ERP) en marcha y/o dependen de un sistema EDI para procesar determinados documentos, la realidad es que estas tecnologías, aunque son útiles, todavía tienen limitada su capacidad para agilizar la gestión de los pedidos. Por ejemplo, cuando se producen excepciones en un entorno EDI (como suele pasar), es necesaria la intervención humana para poder solucionarlas. Esto a menudo implica al departamento de TI para resolver el problema.

Afortunadamente, las empresas que lo deseen tienen a su disposición la tecnología que puede superar estos desafíos y complementar las estructuras existentes. Conceptos erróneos sobre las soluciones automatizadas, en especial las que se basan en la nube, como su coste excesivo o implementación compleja, están desvaneciéndose a medida que surgen más y más historias que demuestran sus buenos resultados.

Al analizar los desafíos a los que se enfrentan las empresas de las ciencias de la vida, este informe mostrará los numerosos beneficios de automatizar los procesos de recepción de pedidos y las diferentes opciones tecnológicas que hay disponibles.

² Reducción de los costes de los procesos de pedidos, 2015. APQC. Archivo PDF.

ENTENDER LO QUE ESTÁ EN JUEGO

Las empresas farmacéuticas están sometidas a una creciente presión para mejorar la velocidad al mismo tiempo que se reducen sus costes. Conservar los recursos financieros es un aspecto fundamental para sostener la elevada exigencia de I+D que hace falta para mantenerse al día con la agresiva competitividad y los cambios en la asistencia sanitaria, como una mayor demanda de medicamentos genéricos a medida que se van implementando las nuevas normativas legislativas.

Impacto en la atención al cliente

Aumentar el personal es una opción para acelerar la gestión de los pedidos, pero ¿de qué sirve ampliar un proceso que ya carece de eficiencia? Una alternativa mejor es confiar en una tecnología de automatización que fomente los procesos ajustados. Un área que requiere mucha atención es la atención al cliente, en concreto, la eficiencia en los procesos de toma de pedidos, debido a su enorme impacto en el rendimiento general.

A pesar de estar bien adentrados en el siglo XXI, la mayoría de los pedidos recibidos desde hospitales, clínicas y consultas todavía llegan a través de fax o teléfono. Algunas empresas han invertido en portales de clientes para hacerlo más sencillo, pero a menudo fracasan debido a que la mayoría de los clientes se muestran reacios a cambiar sus métodos. Las empresas conectadas con un intercambio basado en EDI que han probado el complemento de traductor fax y email, se dan cuenta de que esto tampoco elimina el papel de los procesos.

Como resultado, los procesos de toma de pedidos siguen dependiendo de un procesamiento con papel e intervención manual de personas. Aunque la gestión de los pedidos tiene que cumplir con elevados estándares debido a la naturaleza de la industria (es decir, tratar con seres humanos), las empresas de ciencias de la salud siguen utilizando métodos que pueden imponer riesgos, tanto al negocio como a los clientes.

PRINCIPALES DESAFÍOS PARA LAS EMPRESAS DE LAS CIENCIAS DE LA VIDA

- 1 Adaptarse** a los cambiantes modelos de negocio (p. ej. Productos derivados, fusiones y desinversiones)
- 2 Reducción** de costes y analizar cómo están cambiando las normativas
- 3 Mejora** del control y la productividad
- 4 Maximizar** el compromiso de los empleados a la vez que se aumentan las tareas de valor añadido
- 5 Llenar vacíos** en los procesos existentes (p. ej., EDI, portal de clientes, etc.)

Cómo afecta a su negocio la gestión manual de pedidos

PROBLEMA	IMPACTO
Falta de visibilidad en el proceso	- Más difícil presupuestar, planificar y realizar previsiones - Control limitado y mayor riesgo de incumplimiento en las auditorías - Incapacidad para identificar los pedidos urgentes a su llegada - Dificultades para responder las consultas de estado de los pedidos
Costes elevados de procesamiento de pedidos	- Impacto negativo en el balance final - Menos dinero para invertir en I+D para la innovación - Oportunidades perdidas de obtener un margen competitivo
Tiempos del ciclo de procesamiento de pedidos más lentos	- Demoras en el envío de los pedidos - Derroche de dinero (p. ej., multas por retrasos en los envíos) - Relaciones dañadas con los clientes por no cumplir los niveles de servicio (SLA) - Posibilidad de perder pedidos
Baja implicación de los empleados	- Personal descontento que está menos involucrado en su trabajo - Altos costes de facturación - Recursos utilizados en tareas de escaso valor

EXPLORAR LA AUTOMATIZACIÓN DEL PROCESO DE PEDIDOS

Las mejores soluciones de automatización de procesos de pedidos están equipadas con características inteligentes que permiten a las empresas de las ciencias de la vida automatizar cada fase del proceso de gestión de sus pedidos, desde la recepción del documento original a la creación del correspondiente documento de negocio. El flujo de trabajo abarca la validación automática y humana de los datos, así como el archivado de los documentos y la visibilidad en todos los lugares.

Cómo funciona



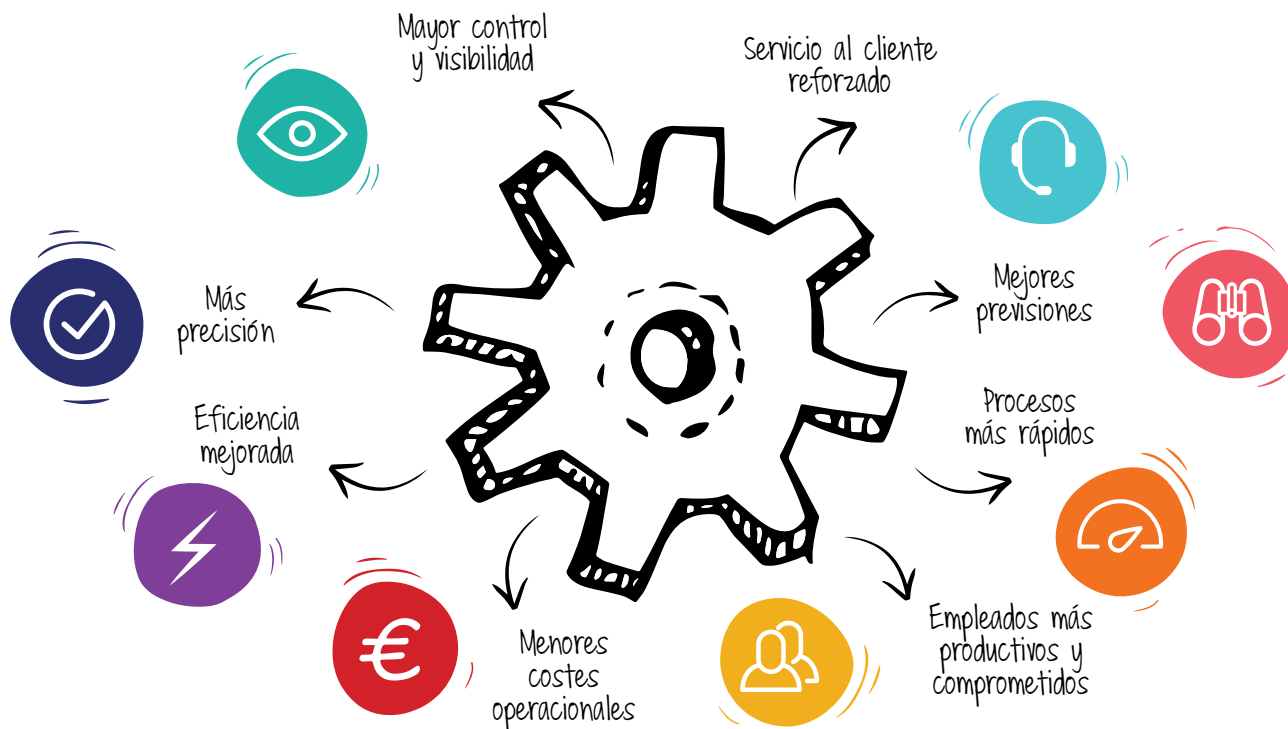
¿Qué características distinguen a una solución?

Las organizaciones que busquen una solución de automatización de proceso de pedidos se darán cuenta rápidamente de que existen numerosas opciones que pueden elegir. Sin embargo, con el fin de obtener todas las funciones necesarias para solventar de verdad los mayores desafíos en la empresa, el proveedor deberá ofrecer algunas características en la solución. Como las siguientes:

- Una plataforma colaborativa capaz de automatizar múltiples procesos de negocios
- Validación y reconciliación de documentos en un solo paso
- Integración con aplicaciones de negocios (ERP), incluyendo sistemas de software SAP®
- Flujo de trabajo basado en la red que resida fuera del sistema de negocio (ERP)
- Soporte para centros de servicios compartidos y otras iniciativas globales
- Una metodología de implementación probada y un enfoque centrado en el proceso

BENEFICIOS INTEGRALES DE LA AUTOMATIZACIÓN

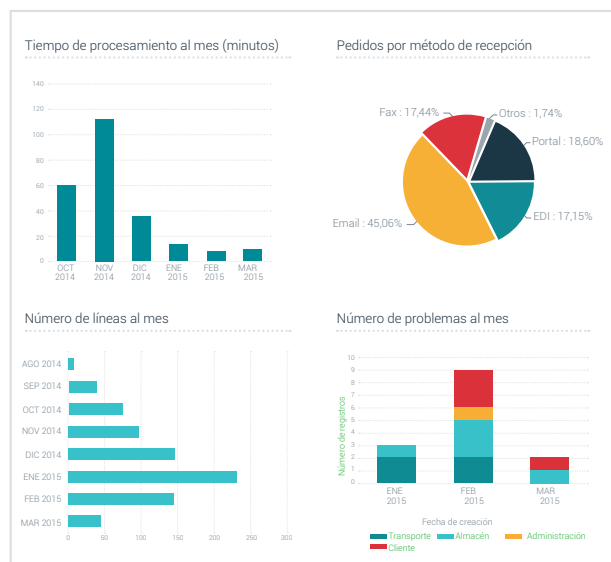
Al minimizar la cantidad de operaciones manuales en la gestión de pedidos y llenar los vacíos que las tecnologías de software tradicionales no pueden llenar, la automatización de gestión de pedidos crea una experiencia de usuario simplificada que trae beneficios para toda la organización.



Informes y métricas

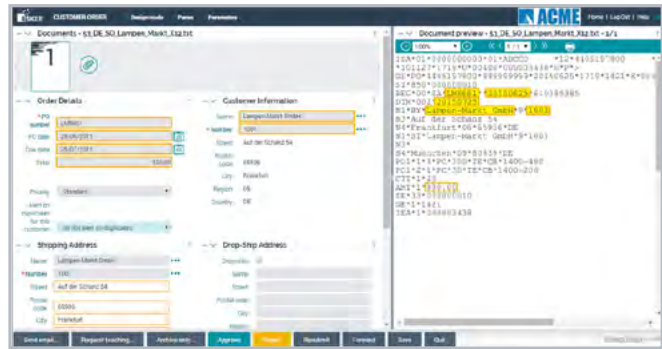
Las soluciones de procesamiento de pedidos vienen equipadas con paneles de control inteligentes y personalizables que permiten a los usuarios facilitar las tareas diarias, monitorizar el rendimiento y reaccionar rápidamente para prevenir problemas o detectar oportunidades lo antes posible, haciendo cada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

Por ejemplo, los gestores y el personal obtienen un nuevo control sobre sus operaciones pudiendo monitorizar el volumen de pedidos procesados cada día por empleados a tiempo completo, divididos entre pedidos que han pasado directamente y aquellos que hayan necesitado la intervención del usuario, y medir el tiempo medio para procesar un pedido y otros indicadores clave de rendimiento (KPI).



Manejo de excepciones EDI

La automatización 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 TI. 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.



Gestión de problemas de clientes

Al usar la misma interfaz que los pedidos de sus clientes, los CSR 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 logran mejorar las relaciones con los clientes.

CASO DE ÉXITO



Con una solución basada en la nube para automatizar pedidos, Terumo Medical Corporation ha conseguido acelerar la velocidad de procesamiento de pedidos en un 60 por ciento.

Desafíos

Anteriormente, Terumo Medical Corporation dependía de sus equipos internos de ventas para poner en el mercado sus dispositivos médicos. Sin embargo, sin un sistema o el personal adecuado que maneje todos los pedidos entrantes, algunos de ellos enviados y recibidos a través de EDI, otros enviados por hospitales y clínicas mediante fax o teléfono, se generaba una serie de problemas para el equipo de atención al cliente de Terumo, como los siguientes:

- Llamadas perdidas debido al gran volumen de tráfico de fax
- Atraso significativo en los pedidos que ralentiza el procesamiento
- Recursos/escalabilidad limitados para gestionar el flujo de trabajo

Encontrar una solución

Terumo pensó en un principio en que sus filiales de la India podrían hacerse cargo de gestionar los pedidos, pero entrenar al personal que no estuviese familiarizado con los clientes y los productos resultó ser una tarea demasiado complicada. Terumo también consideró la idea de aprovecharse de las soluciones existentes en los distintos departamentos, pero carecía de la estabilidad y las capacidades esenciales para hacerlo. En última instancia, Terumo seleccionó una solución de procesamiento de pedidos automatizada ya que satisfacía los dos requisitos principales de la empresa:

- 1) Automatizar elementos de la gestión de pedidos, como el sistema EDI, utilizando OCR y otras tecnologías.
- 2) Coexistir con el sistema ERP JD Edwards y aprovechar al máximo la infraestructura existente de Terumo.

Resultados después de la automatización

- **Tiempos más cortos de proceso.** El tiempo para procesar un pedido se redujo en un 60 % al mantener el flujo de trabajo electrónico, en comparación con el procesamiento manual de los pedidos a través del sistema ERP de Terumo.
- **Mayor ahorro de costes y servicio al cliente.** Incluso con el aumento en la cantidad de pedidos entrantes de clientes, la automatización del flujo de trabajo le ha permitido a Terumo mantener sus niveles de personal, ahorrando una cantidad de dinero considerable, a la vez que se deja tiempo libre para que el equipo de atención al cliente se dedique a otras tareas de valor añadido.
- **Procesamiento click-and-go.** Terumo también ha aprovechado las funcionalidades click-and-go y Teach de la solución, y ya ha enseñado reglas para 575 pedidos de clientes diferentes en los que se ha eliminado la entrada de datos.



En comparación con otros productos con los que habíamos experimentado, la funcionalidad resultó ser el día y la noche. Nos gustó mucho que fuese una solución inteligente a la que se le podían enseñar normas para hacerla más personalizada a nuestras necesidades particulares."

Director de Servicio al cliente y Cuentas por cobrar, Terumo Medical Corporation



Con más de 80 años de experiencia, Terumo Medical Corporation se ha convertido en líder mundial en tecnología de fibra hueca, sistemas de control de sangre y terapia endovascular, y sus productos son utilizados en más de 160 países. Terumo ofrece sus productos en dos divisiones de negocio: Sistemas de intervención Terumo y Productos médicos Terumo.

SOLUCIÓN DESTACADA: NIVELES DE AUTOMATIZACIÓN DE ESKER

Como proveedor líder de software de automatización de procesamiento de documentos basado en la nube, Esker ofrece tres niveles estándar de procesamiento de pedidos por fax y email automatizados, que van desde una solución básica de "abandono del papel" hasta una extracción y verificación completa de los datos para asegurar que la información sea correcta en el sistema ERP/de negocio.

NIVEL 1	En el primer nivel de automatización , la información es capturada y extraída por Esker y se presenta a los agentes en modo de doble pantalla. En una pantalla, pueden ver una imagen real del pedido. Si los pedidos vienen a través de EDI, aparecen presentados en una imagen legible. En este punto, el CSR puede completar los campos que falten, mientras que Esker verificará todo en la base de datos. Esta opción ayuda a las empresas a eliminar el papel del proceso, crear el pedido dentro del sistema ERP/de negocio, y vincularlo a una imagen de pedido para que más adelante los pedidos puedan ser encontrados rápidamente en las auditorías.
NIVEL 2	El nivel 2 añade un nuevo nivel de inteligencia en el proceso "aprendiendo" qué campos tienen que ser rellenados previamente por el agente y completarlos de forma automática. En este nivel, la solución también se asegura de que los datos capturados sean correctos en la base de datos, y la prepara para que sea validado. Estos sistemas pueden incluir una solución EDI existente, ya que es común que las empresas que utilicen EDI no obtengan todo lo que esperan de la tecnología.
NIVEL 3	El tercer nivel de automatización es para aquellos que tal vez no tengan una solución EDI o que simplemente no quieran ralentizar el flujo de trabajo en su solución EDI existente. En este paso, la solución de Esker extrae todos los campos necesarios y crea el pedido en el sistema ERP, ya sea mediante el procesamiento click-and-go (en el que todavía es necesaria la validación del agente) o mediante auténtico procesamiento "sin contacto" (en el que la validación no es necesaria). Esta es quizás la forma más común en la que se implementa Esker, ya que proporciona todas las funcionalidades disponibles.

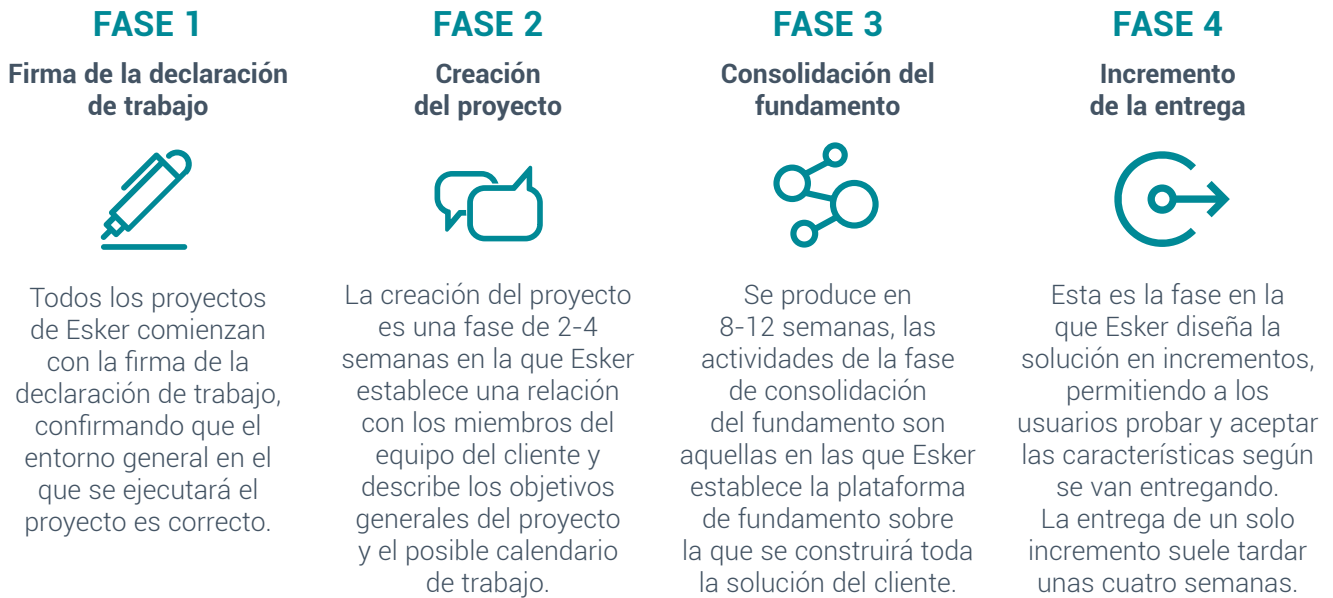
Ejecución del proyecto

Metodología Agile

Al implementar una solución de automatización de procesamiento de pedidos, Esker siempre tiene como objetivo hacer que el proceso sea lo más rápido y sensible posible. Por esta razón, Esker utiliza la metodología Agile, que permite a nuestros clientes, socios de negocios y sus principales colaboradores, alcanzar el valor máximo en cada fase de ejecución de la solución. Algunos de los beneficios son:

- Obtener beneficios de la solución de forma más rápida con un Retorno de la inversión (ROI) más ágil
- Capacidad para tomar decisiones y realizar modificaciones teniendo en cuenta el contexto y la experiencia
- Recibir rápidamente características nuevas para ser probadas
- Estar involucrados directamente en el proyecto; mejor entendimiento del proceso
- Invertir recursos en las características más valiosas
- Reducir los riesgos y rebajar los costes de arranque generales

Fases habituales del proyecto:



Gestión del cambio

Del mismo modo, Esker también entiende la importancia de diseñar un plan integral para la gestión del cambio durante la implementación. La gestión del cambio es un conjunto de procesos y técnicas que le ayudan a obtener los resultados deseados con la máxima aceptación de usuario entregando la información correcta, a las personas adecuadas, en el momento apropiado. Esto implica la participación de todos los afectados, desde ejecutivos y gestores hasta supervisores y empleados de primera línea.

Los expertos de Esker trabajarán estrechamente con usted para orientar todas sus expectativas y estrategias. A continuación, se muestran algunos de los resultados más habituales que pueden esperar las organizaciones de una gestión de cambio eficiente:

- Mayor probabilidad de éxito en el proyecto
- Empleados más involucrados en el proyecto
- Mayor posibilidad de que el proyecto se mantenga dentro del presupuesto
- Mayor posibilidad de que el proyecto se termine dentro del plazo determinado
- Menos estrés antes, durante y después del proyecto
- Aumento en la legitimidad del proyecto

Metodología de soluciones Esker

Esker recomienda que las empresas que deseen realizar un proyecto de automatización de pedidos de fax/email analicen con cuidado su proceso actual e identifiquen todos los puntos de entradas manuales que sean posibles. En ocasiones, puede haber un paso manual en el proceso de pedido de la empresa que es de vital importancia (es decir, hay una razón por la que se hace), y no debería eliminarse totalmente, sino informatizar en la medida que sea posible.

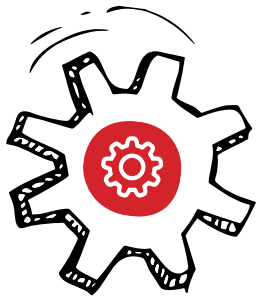
Esker pretende comprender los procesos de negocio de sus clientes y analizar por qué hacen las cosas de cierta manera. Solo entonces será el momento adecuado para buscar áreas en las que se pueda eliminar el papel y obtener ganancias. Un aspecto importante en este planteamiento es mantener la simplicidad y no intentar hacer demasiadas cosas al mismo tiempo.

CONCLUSIÓN: PUNTOS CLAVE

Desafíos a resolver

Las empresas farmacéuticas se enfrentan a cuestiones sobre cómo:

- Centralizar las operaciones en medio de spinoffs, fusiones y desinversiones
- Garantizar el control de calidad y la seguridad de la cadena de suministro
- Reducir los pedidos perdidos y el impacto en la atención al paciente
- Responder y evolucionar en un mercado en constante cambio
- Encontrar un equilibrio entre la reducción de costes y el aumento de la inversión en I+D
- Crear un entorno de trabajo más comprometido y productivo
- Lograr ser más predictivos y estratégicos en la toma de decisiones



Ventajas de la automatización

Estos desafíos pueden superarse gracias a la capacidad de la automatización para:

- Reducir significativamente los costes y los errores en el procesamiento de pedidos
- Mejorar la eficiencia de los procesos y la colaboración en un entorno dinámico
- Ofrecer visibilidad en cada pedido procesado mediante un seguimiento en tiempo real
- Priorizar los pedidos urgentes a través de herramientas de detección de palabras clave
- Mejorar la satisfacción de los empleados eliminando las tareas que requieran más acciones manuales
- Presentar datos cuantificables y KPI personalizables a cada usuario

ACERCA DE ESKER

Esker es líder mundial en software de automatización de procesos de documentos basado en la nube. Empresas de todos los tamaños utilizan su plataforma compartida de soluciones para automatizar las cuentas por pagar, el procesamiento de pedidos, las cuentas por cobrar, compras y otros más. Las soluciones de Esker son compatibles con todos los entornos de negocios geográficos, regulatorios y tecnológicos.

Experiencia global

Fundada en 1985, las soluciones de Esker son utilizadas por más de 11.000 clientes de todo el mundo, desde negocios pequeños y de media escala, a grandes corporaciones. Esker opera en América del Norte, América Latina, Europa y Asia Pacífico, y tiene sede en Lyon, Francia y en los Estados Unidos en Madison, Wisconsin.



Solución en la nube

Esker es uno de los primeros proveedores de software capaces de ofrecer una solución de automatización 100 % de informática en la nube a sus clientes. El año pasado, el servicio de la nube de Esker, Esker on Demand, alcanzó la cifra histórica de más de 1.000 millones de páginas procesadas desde su lanzamiento hace más de 10 años. Esker on Demand recibió un premio en 2014, Cloud Computing Product of the Year Award 2014 por la revista Cloud computing.

Seguridad e integridad de los datos

Esker ha obtenido la conformidad SSAE 16 Tipo 1 y Tipo 2 para sus soluciones de automatización bajo demanda (después de una auditoría realizada por A-lign™ Security and Compliance Services). Esto significa que los procesos, procedimientos y controles de Esker han sido revisados formalmente y están documentados de acuerdo con las normas de control interno establecidas por la legislación del Acta Sarbanes-Oxley.



©2017 Esker S.A. Todos los derechos reservados. Esker, el logo Esker son marcas comerciales registradas de Esker S.A. El resto de marcas comerciales citadas pertenecen a sus respectivos propietarios.

Esker Ibérica, S.L.
C/ Perú nº6 - Planta baja, Oficina 1
Edificio Twin Golf B - 28290 Las Rozas
Tel: +34 91 552 92 65 — Fax: +34 91 433 55 41
sales@esker.es — www.esker.es

Síguenos    

Visite nuestro blog!
esker.blog.es