



GESTIÓN SENCILLA DE PEDIDOS COMPLEJOS EN EL SECTOR FARMACÉUTICO

PRESENTADORES DE LA SESIÓN

Raúl Vila

Inside Account Executive

raul.vila@esker.es

Esker Ibérica



Marta Vega

Campaigns Manager

marta.vega@esker.es

Esker Ibérica



RETOS PRINCIPALES

SECTOR FARMACÉUTICO

- **Cambios en los modelos de negocio**
 - › Fusiones y adquisiciones > necesaria la consolidación de los procesos.
- **Normas estrictas y estándares elevados**
 - › Sector muy regulado.
- **Pedidos complicados de gestionar**
 - › Pedidos del sector público (Ministerios, Hospitales) y del sector privado.

RETOS DE GESTIÓN

- **Poca visibilidad sobre los pedidos y su estado**
 - › Bajo seguimiento de pedidos fax/email antes de entrar en el ERP.
- **Errores en los pedidos. Tareas de poco valor y desmotivaciones**
 - › Introducción manual de los pedidos, no tienen visibilidad.
- **El agente esta en el centro de la gestión, debe tener la información en tiempo real**
 - › Servicio al cliente ágil y rápido.

¡AUTOMATIZA! – GESTIÓN FÁCIL

- **Visibilidad total sobre el proceso del pedido**
 - › Seguimiento de los pedidos
 - › Monitoriza el proceso
 - › KPIs de seguimiento
- **Gestión eficiente del pedido**
 - › Sin errores ni duplicados
 - › Sin pedidos perdidos
 - › Pedidos a tiempo
- **Clientes más satisfechos y equipo más motivado**
 - › Más tiempo para tareas de valor
 - › Mejor servicio al cliente
 - › El agente tiene mayor control sobre los pedidos





PEDIDOS ESPECIALES

AGRUPACIÓN Y DIVISIÓN DE PEDIDOS

**Dirección
de envío**

Agrupar y/o separar automáticamente líneas de pedido para formar varios pedidos en función de criterios múltiples

Transforma multi-pedidos en N pedidos normales



- Requieren una autorización específica
- Evita que todo el pedido quede bloqueado
- Asegura la trazabilidad del producto (auditorías)
- Separa las líneas de pedido:
 - ✓ Narcóticos: separados por autorización bloqueada/pendiente
 - ✓ No narcóticos: se procesa el pedido de venta original

accord

- Tipo de producto: en frío o temperatura ambiente



Frío/calor

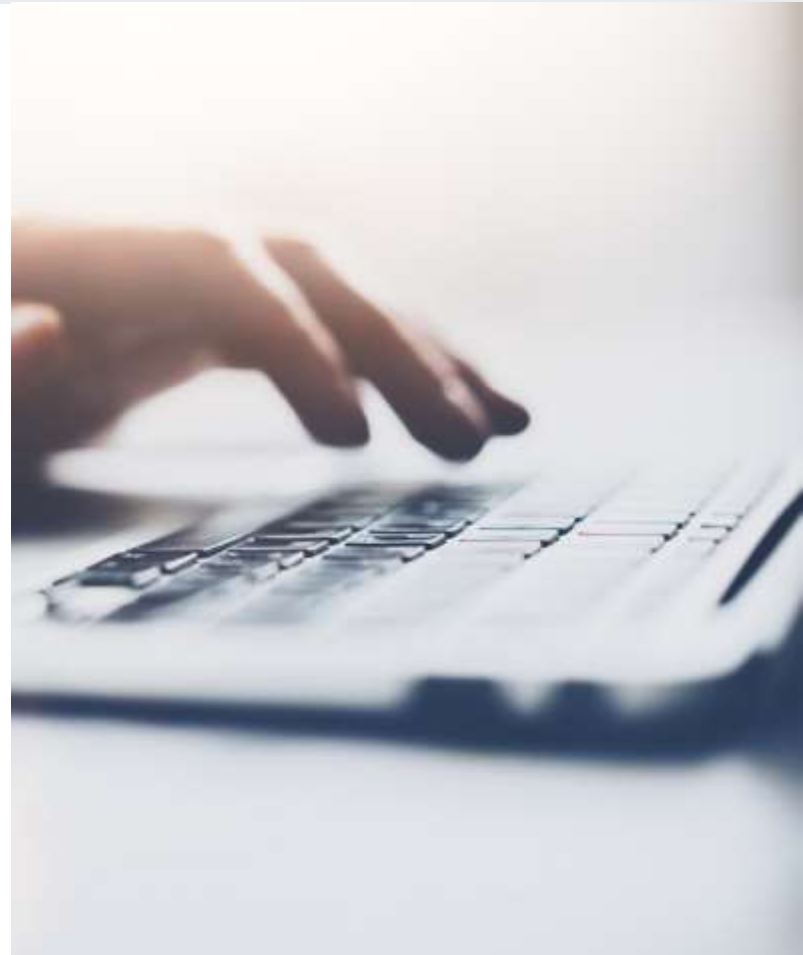
PEDIDOS TRANSFER

Transacciones comerciales entre la farmacia y el laboratorio, gestionadas a través de un mayorista o distribuidor y siguiendo un acuerdo previo.

- Llegan por un canal específico
- Normas logísticas diferentes a pedidos habituales
- El fabricante no tiene visibilidad

Con la automatización:

- Todos los pedidos transfer llegan a un **buzón específico**
- **Confirmaciones de entrega** del mayorista en la farmacia
- **Premios** a las farmacias por sus ventas
- **Visibilidad** sobre el proceso completo



PEDIDOS RELACIONADOS

PEDIDOS DENTRO DE UN MARCO DE CONTRATO

- Identificación automática del pedido relacionado con un marco de contrato
- Ajuste automático del precio

PEDIDOS PADRE & HIJO

- Introducción del pedido “padre” en el sistema
- Los pedidos de ese cliente se consideran “pedidos hijo” que se van descontando del pedido padre

PEDIDOS DE CONSIGNACIÓN

- Control y rapidez
- Pedidos desde el móvil





AYÚDATE DE LA TECNOLOGÍA

Inteligencia Artificial que te ayuda a hacer mejor tu trabajo

- ▶ La tecnología “machine learning” se **acuerda** de todos los formatos de los clientes
- ▶ Pedidos asignados **automáticamente** a la persona adecuada
- ▶ Detecta **automáticamente** errores o pedidos duplicados
- ▶ Convierte **automáticamente** las unidades de los materiales
- ▶ Identifica **automáticamente** la referencia del cliente y lo asocia a la de tu ERP
- ▶ Aprende de tus acciones y las aplica en el futuro

RECONOCIMIENTO DE CÓDIGOS

RECONOCIMIENTO DE CÓDIGOS NACIONALES



Esker reconoce el código nacional de cada material y destinatario. Separación automatizada:

- Agente de customer service: separación de pedidos para su asignación al técnico correspondiente según la zona a servir

AJUSTE DE FORMATO DE CÓDIGO

Al leer el pedido, el formato del código de cada producto se ajusta para que sea apto para su introducción en el ERP

PEDIDOS ANÓMALOS - análisis predictivo

Con IA, el sistema va aprendiendo cómo son los pedidos de cada cliente, obteniendo estadísticas de los pedidos.

Se detectan las anomalías y envía una advertencia si:

- Supera la desviación típica
- Varía mucho la cantidad

BENEFICIOS

- Evita problemas logísticos y administrativos
- Cliente satisfecho



DIVERSIDAD DE TIPOS DE PEDIDOS



EDI



FAX



EMAIL

- LOS TIENES QUE BUSCAR EN DISTINTOS LUGARES
- HAY QUE ASIGNARLOS MANUALMENTE A LA PERSONA ADECUADA
- LOS PEDIDOS SE MEZCLAN Y ES DIFÍCIL ENCONTRARLO
- ACABAS IMPRIMIENDO HASTA LOS EDI



BENEFICIOS

GESTIÓN DE EXCEPCIONES EDI

1. Pedido EDI en lenguaje máquina

2. Versión en PDF legible

3. Extracción inteligente de datos



Panel de control inteligente y personalizable

- Facilitar las tareas diarias
- KPIs en tiempo real
- Monitorizar el rendimiento
- Reaccionar rápidamente para prevenir problemas o detectar oportunidades



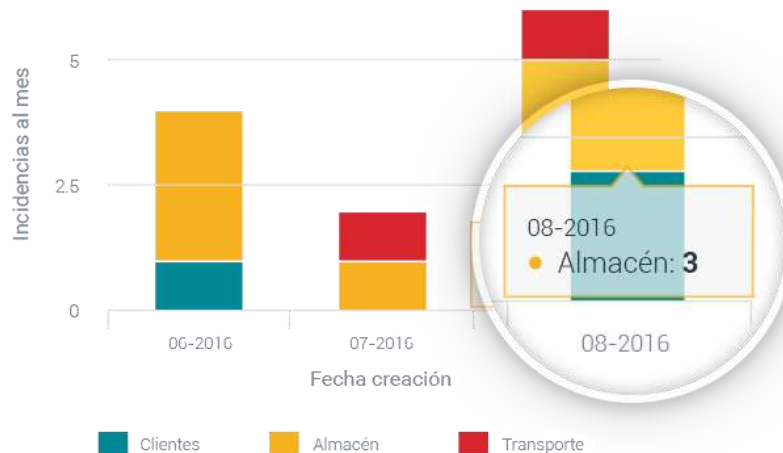
GESTIÓN DE INCIDENCIAS



- Usa la misma interfaz para pedidos e incidencias
- Los agentes tienen visibilidad total sobre su situación
- Acceso inmediato y en tiempo real a toda la información relacionada con el cliente (archivo único)
- Los agentes pueden crear, gestionar y monitorizar los pedidos e incidencias

Número de reclamaciones por mes

.....



Nuestros clientes



WERFENLIFE



¿INTERESAD@ EN CONOCER LAS SOLUCIONES DE ESKER?



Contacta con
Esker



Aprender más



Pedir una
demo





www.esker.es