

GRUPO MENARINI

ACELERA SU CICLO DE VENTA
CON TECNOLOGÍA DE ESKER

30.000

PEDIDOS PROCESADOS
AL AÑO

x2

VELOCIDAD DE
PROCESO DUPLICADA

2 meses

OBJETIVOS CONSEGUIDOS
EN MENOS DE DOS MESES

CONTEXTO

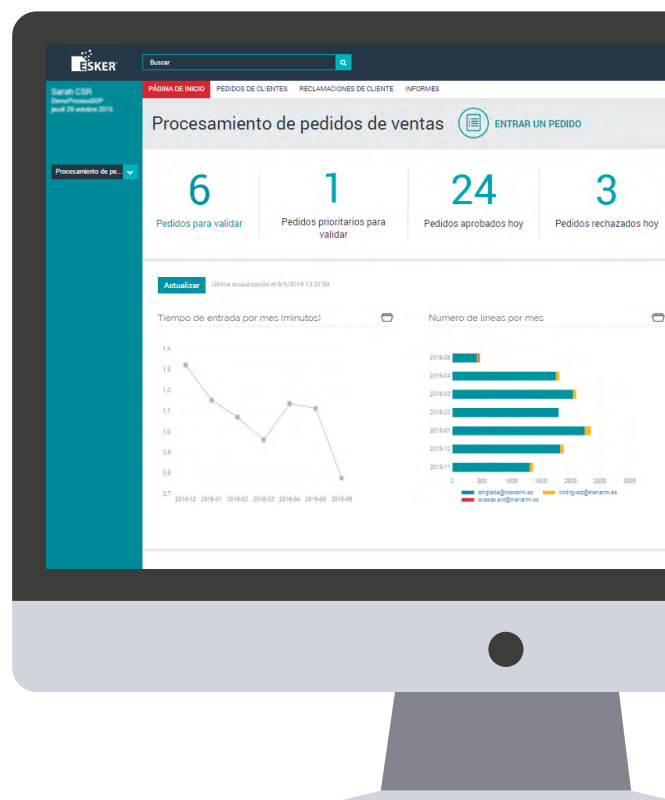
La filial española de la compañía farmacéutica recibe al año más de 30.000 pedidos de sus clientes –hospitales, mayoristas y farmacias fundamentalmente. Dichos pedidos les llegaban principalmente por email, y debían introducirlos manualmente en su sistema de gestión.

En los últimos dos años, el Departamento de Trade & Customer Service de Menarini ha llevado a cabo, con el soporte de Logística, ICT (Information and Communications Technology) y Desarrollo Organizativo, un complejo proyecto de modernización del área de pedidos.

El proyecto se ha abordado en dos fases: la implantación del programa EDI (Exchange Data Interface) y la solución de ESKER, que ha permitido automatizar el 100% de los pedidos de los clientes.

LA SOLUCIÓN

Grupo Menarini ha optado por la solución de Gestión de Pedidos de Clientes de Esker en modo Servicio, con el objetivo de automatizar el 100% de los pedidos aprovechando la infraestructura tecnológica existente. En menos de dos meses, la compañía ha visto cumplido su objetivo, automatizando totalmente su atención de pedidos y acelerando un 100% el proceso.



"Básicamente, la automatización nos ha permitido eliminar tareas que no aportaban valor a la compañía, de tipo manual y rutinario, y de esta manera hemos dedicado los recursos a gestionar la demanda, a atender con más celeridad tanto los pedidos como las reclamaciones. Por ejemplo, hemos reducido a la mitad el tiempo de gestión de pedidos"

David Saiz | Responsable de Customer Service | Grupo Menarini España.

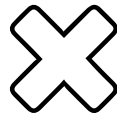
BENEFICIOS

Los principales beneficios que ha obtenido Grupo Menarini son una mayor trazabilidad del proceso, la mejora de la satisfacción de sus clientes y la reducción del impacto ambiental, con la eliminación del uso de papel en el archivado. Además, gracias a los drásticos ahorros de tiempo obtenidos – de 1.55 minutos a 0.88 minuto para la tramitación de cada pedido –, las personas hasta ahora involucradas en la gestión manual de los pedidos han pasado a desempeñar funciones de gestión y control que aportan más valor a la compañía.

Otras mejoras adicionales que ha experimentado Grupo Menarini incluyen:



Reducción a la mitad del proceso de gestión de cada pedido



Eliminación de errores derivados de la gestión manual.



Reducción de espacios físicos de almacenaje y archivo de pedidos



Desde el punto de vista medioambiental, la eliminación del uso de papel equivale a evitar la tala de tres árboles y al ahorro de 4.000 litros de agua y 400 Kg de CO2.



Mayor visibilidad interna en el departamento gracias a los cuadros de mando de la solución de Esker, con la posibilidad de ver reflejadas las entradas de pedidos por cliente o por período de tiempo.



"La solución de Esker nos ha permitido una mayor visibilidad de los KPI's críticos en el proceso del Customer Service. Y además nos ha permitido disminuir costes y ser más respetuosos con el medioambiente"

David Saiz | Responsable de Customer Service | Grupo Menarini España.

ACERCA DE GRUPO MENARINI ESPAÑA

Menarini es un grupo farmacéutico internacional con más de 125 años de historia que está presente en más de 100 países de todo el mundo. Menarini España es una de las filiales estratégicas del grupo, con una producción de más de 60 millones de unidades de medicamentos al año y una plantilla de cerca de 700 trabajadores. Su sede en Badalona, con una superficie de 15.000 m2, incluye la planta de producción y uno de los seis centros de I+D que el Grupo Menarini Internacional tiene en Europa. Menarini, presente en España desde hace 55 años, se sitúa entre las 20 primeras empresas del sector farmacéutico español.

©2016 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.