

ACCORD HEALTHCARE RÉDUIT DE 140 HEURES PAR MOIS LE TRAITEMENT DE SES COMMANDES CLIENTS



POUR TRAITER UNE
COMMANDE, AU LIEU
DE 3 MINUTES



GAGNÉES POUR L'ÉQUIPE EN
CHARGE DE LA GESTION DES
COMMANDES



DES COMMANDES
SONT TRAITÉES
AUTOMATIQUEMENT

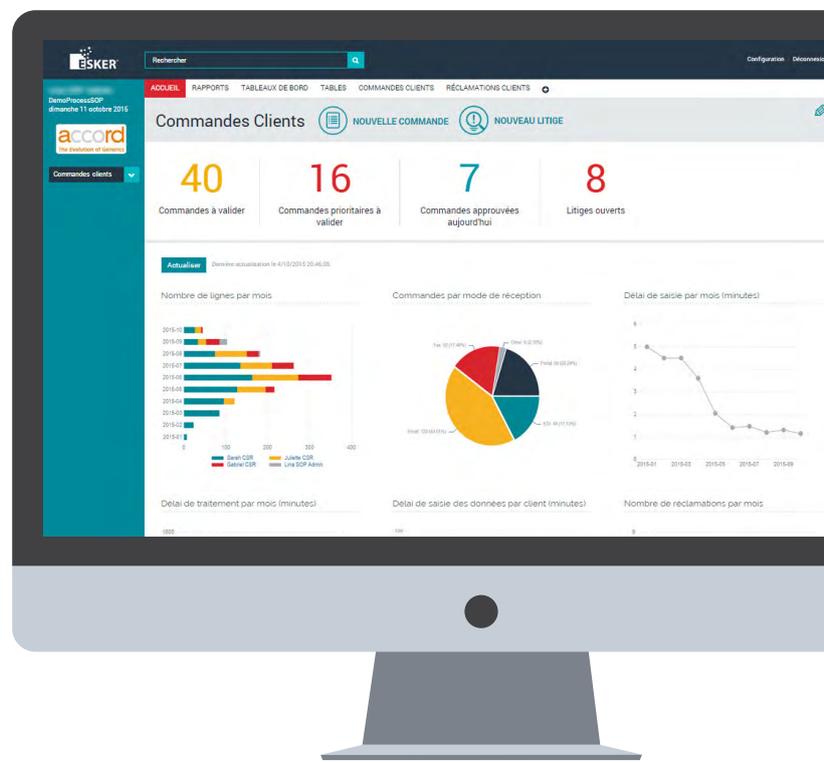
LE CONTEXTE

Accord Healthcare est l'un des principaux fabricants de médicaments génériques. Accord Healthcare Espagne reçoit 5 000 commandes par mois, principalement des hôpitaux et des pharmacies, dont 85% par fax et courrier électronique et 15% par échange électronique de données (EDI). Trois membres du Service Clients traitaient manuellement l'ensemble des commandes directement dans leur ERP SAP® (sauf celles reçues par EDI). Les commandes étaient réparties en fonction des zones géographiques ce qui permettait de conserver une visibilité globale pour assurer la continuité en cas d'absence. Cette gestion était devenue trop lourde pour le Service Clients face à la croissance du volume de commandes et nécessitant de recourir à du personnel supplémentaire.

LA SOLUTION

Accord Healthcare a mis en place en 2016 la solution de dématérialisation des commandes clients. Grâce à Esker, la société est maintenant en mesure de traiter toutes ses commandes clients à partir d'une seule et même interface. Environ 3 733 commandes reçues par EDI sont traitées et archivées automatiquement. 65% de toutes les commandes reçues sont traitées en mode touchless.

Des tableaux de bord et des indicateurs de performances personnalisables permettent aux équipes de piloter l'activité quotidienne et le statut des commandes, avec à la clé une capacité de prise de décision accrue et une meilleure affectation des ressources et de la charge de travail.



LES BÉNÉFICES

Accord Healthcare a observé très rapidement de nombreux bénéfices :



Un gain de temps considérable de 140 heures par mois grâce à un traitement des commandes plus rapide et plus efficace



Une optimisation du suivi : une visibilité à 100% du processus de commandes clients (commandes à approuver, commandes en attente...)



Une amélioration de la satisfaction clients : un meilleur temps de réponse des demandes clients grâce à l'accès instantané à l'information



Une meilleure qualité de travail : réduction des tâches manuelles de traitement des commandes à faible valeur ajoutée et des erreurs associées



"La solution Esker garantit une plus grande réactivité vis-à-vis de nos clients : en cas d'indisponibilité ou d'absence d'un collaborateur, le traitement des commandes ne sera pas retardé ! Nous sommes plus efficaces grâce à la visibilité complète de notre processus de commande et à la réduction du temps de traitement de chaque commande. Les équipes du Service Clients peuvent ainsi se consacrer à la relation client et fournir un service plus personnalisé."

María Carmen Cano | Responsable du Service Clients chez Accord Healthcare Espagne

À PROPOS D'ACCORD HEALTHCARE

Filiale du groupe pharmaceutique indien Intas Pharmaceuticals LTD créé en 1976, Accord Healthcare gère les activités européennes d'Intas dans plus de 30 pays européens et se positionne comme un acteur majeur de l'industrie pharmaceutique, parmi les plus dynamiques dans le domaine de la recherche, du développement et de la commercialisation de produits génériques.

©2017 Esker S.A. Tous droits réservés. Esker et le logo Esker sont des marques commerciales de Esker. Toutes les autres marques mentionnées dans ce document appartiennent à leurs propriétaires respectifs.