



MEDRAD AUTOMATISE SON PROCESSUS DE TRAITEMENT DES COMMANDES DANS LES APPLICATIONS SAP

MEDRAD est l'un des principaux fournisseurs d'équipements et de services médicaux au monde. Les solutions qu'il propose sont destinées à mettre en œuvre ou à améliorer les procédures d'imagerie médicale. La société œuvre principalement dans quatre domaines : l'angiographie, la cardiologie, la tomodensitométrie et la résonance magnétique. MEDRAD est une filiale américaine de Bayer Schering Pharma AG, société basée en Allemagne et filiale de Bayer AG.

Le contexte

4 500 clients, 6 000 documents échangés par mois

MEDRAD traite avec près de 4 500 clients, distributeurs de premier plan et utilisateurs finaux. Chaque jour, ce sont donc des quantités astronomiques de documents de transaction commerciale qui transitent par le service du support client. La société a désigné 8 employés spécialement affectés au traitement des commandes. L'équipe envoyait et recevait au total près de 6 000 documents par mois.

Le traitement de chaque document s'effectuait en plusieurs étapes. En ce qui concerne les fax, une fois reçus, l'employé saisissait manuellement dans l'application SAP les données y figurant. De même, à la réception d'un document par messagerie électronique, celui-ci était imprimé, puis les données qu'il comportait étaient saisies manuellement dans l'application SAP. Grâce à DeliveryWare, MEDRAD a eu la possibilité d'ajouter des étapes de validation supplémentaires, de sorte que les représentants du support client puissent vérifier la précision des commandes via le formulaire utilisateur accessible sur l'interface Web. Une fois les commandes vérifiées, elles sont approuvées et envoyées vers l'application SAP afin d'être mises en forme. Même avec ces nouvelles étapes, Esker DeliveryWare reste plus rapide que la saisie manuelle.



Parmi les raisons qui nous ont conduit à choisir Esker DeliveryWare plutôt que d'autres solutions de diffusion de documents, citons sa convivialité et son intégration transparente à notre infrastructure SAP existante.

Mike Green — Analyste Technique — MEDRAD

"Nous perdions énormément de temps au cours des étapes manuelles. Le traitement des commandes via Esker DeliveryWare est 76 % plus rapide que le traitement manuel",

assure Mike Green. "Au coût engendré par la perte de temps de chaque employé venait s'ajouter le coût excessif que représentait l'entretien de l'infrastructure des imprimantes et des fax."

C'est à l'équipe de direction du support client que l'on doit le changement qui s'est amorcé dans la gestion des documents papier de l'entreprise.

La solution

Esker DeliveryWare

Esker DeliveryWare fournit une plate-forme unique d'automatisation du processus de traitement des documents entrants et sortants des systèmes de gestion des entreprises (ERP, CRM, applications propriétaires...). Cette solution met fin à la saisie manuelle des commandes et à la gestion physique des documents. Les avantages sont considérables : gain de temps, réduction des coûts et amélioration de la précision.

Après avoir étudié la solution, MEDRAD a choisi Esker DeliveryWare pour sa facilité d'intégration, son haut degré d'évolutivité et son interface conviviale à laquelle les utilisateurs finaux s'adaptent très rapidement. L'équipe informatique a terminé la mise en œuvre initiale en novembre 2005. Dans un premier temps, avec l'aide d'Esker, MEDRAD a développé deux règles générales de diffusion de documents, régissant la saisie des courriers clients entrants. Dans un second temps, une fois ces règles bien établies, l'équipe a commencé à élaborer des règles supplémentaires propres aux documents de chaque client.



Nous sommes toujours étonnés de la rapidité avec laquelle Esker nous recontacte. Leur équipe de support technique est particulièrement réactive.

Mike Green — Analyste Technique — MEDRAD

"À l'heure actuelle, soit plus d'un an après la mise en œuvre de la solution, nous avons automatisé près de 40% de l'ensemble des commandes entrantes", précise Mike Green. "Nous continuons à créer environ dix règles par mois pour en finir totalement avec la saisie manuelle."

"Lorsque nous avons commencé à utiliser Esker DeliveryWare, nous ne savions pas encore à quel point cette solution allait révolutionner nos activités quotidiennes. Notre objectif est de mettre un terme à l'utilisation de documents papier. Et aujourd'hui, ce projet est en très bonne voie. Nos clients ont également pu apprécier la différence depuis que nous avons commencé à automatiser nos processus de communication. Le taux d'erreurs sur les documents est réduit et la livraison de nos produits s'effectue en temps et en heure", affirme Mike Green.

Le support

Mike Green a également remarqué la facilité avec laquelle son équipe a su gérer la technologie et collaborer avec l'équipe de support Esker.

"Depuis que nous avons choisi Esker DeliveryWare, nous n'avons jamais eu à le regretter. Je continue à travailler en étroite collaboration avec le support client et à offrir une assistance quotidienne", explique Mike Green. "Désormais, notre objectif est de continuer à créer des règles avec l'aide de l'équipe d'Esker. Nous avons établi une relation solide. Nous souhaitons que notre société atteigne un nouveau niveau d'automatisation, le "zéro papier", et nous avons réellement pu bénéficier de tout le soutien nécessaire pour y arriver."

Les avantages et les projets futurs

MEDRAD envisage désormais de mettre en œuvre Esker DeliveryWare à l'échelle internationale, en équipant ses autres bureaux. La société va procéder prochainement à la mise à jour d'Esker DeliveryWare vers la version 4.0. MEDRAD projette également d'utiliser Esker DeliveryWare pour traiter les factures et les rapports concernant les services proposés sur le terrain.

Parmi les avantages immédiats dont MEDRAD a bénéficié, citons :

- Un gain de temps et une réduction des coûts via la suppression des points de communication client manuels
- Une intégration transparente dans l'application SAP existante
- Une satisfaction client accrue avec un traitement des commandes plus précis et plus rapide.

A propos de Medrad

MEDRAD, dont le siège est situé à environ 25 kilomètres au nord-est de Pittsburgh (Pennsylvanie), propose ses produits aux hôpitaux et aux centres d'imagerie médicale dans plus de 85 pays. Les ventes annuelles de MEDRAD dépassent les 411 millions de dollars (environ 300 millions d'euros) et la société emploie plus de 1 500 personnes réparties dans 15 régions du monde.

Tout l'environnement informatique de MEDRAD s'articule autour de sa solution d'ERP : SAP NetWeaver Application Server 6.40. L'application a été mise en œuvre pour la première fois en 1996.

Mike Green est analyste technique chez MEDRAD. Il y travaille depuis 1996. Dans un premier temps, il a occupé ses fonctions au service d'assistance informatique.

www.medrad.com