

SANOFI ESPAGNE

MAINTIEN LA FIDÉLITÉ DE SES CLIENTS
GRÂCE À L'AUTOMATISATION DE
LA GESTION DES LITIGES

10

SERVICES ONT UN ACCÈS RAPIDE
AUX RÉCLAMATIONS CLIENTS

50%

D'ACCÉLÉRATION DANS LE
TRAITEMENT DES LITIGES CLIENTS

100%

DE VISIBILITÉ SUR LE PROCESSUS
DE GESTION DES LITIGES

LE CONTEXTE

Sanofi Espagne, un des leaders mondiaux du secteur de la santé, a mis en place il y a 5 ans la **solution d'automatisation des commandes clients Esker**. Les résultats ont été très positifs puisque les équipes chargées de la relation clients ont désormais gagné en productivité et réalisé des gains de temps et d'argent. Toutefois, les membres du Service Clients chez Sanofi continuaient à traiter manuellement les réclamations clients en utilisant des outils standards de bureautique. Ils avaient accès au nombre total et aux catégories de litiges, et à des solutions pour les résoudre, mais n'avaient pas de visibilité sur le service en charge, le temps passé et la date de résolution.

Suite au retours positifs sur l'utilisation de la solution de traitement des commandes pour les Hôpitaux, Sanofi Espagne s'est donc une nouvelle fois tournée vers Esker pour automatiser son processus de gestion des litiges. Le but principal derrière cette démarche était de gagner en visibilité et de permettre aux chargés des commandes d'accéder, de suivre et de gérer toutes les réclamations sur la même interface que celle utilisée pour traiter les commandes clients.

"Nous étions conscients qu'une bonne gestion des litiges était un point clé dans la satisfaction et la fidélisation clients. C'est pourquoi nous avons besoin d'une solution comme celle d'Esker, adaptée à notre organisation et à nos exigences."

Javier Fernández-Linares | Directeur du Service Clients | Sanofi Espagne

LA SOLUTION

Sanofi Espagne a mis en place la solution Esker de gestion des litiges pour améliorer l'efficacité globale et supprimer les coûts associés au traitement manuel. Les réclamations sont traitées principalement par téléphone ou par e-mail et sont ensuite saisies avec des commentaires par les chargés du Service Clients. Chaque litige est associé à une commande ou à une facture et se voit affecter une catégorie (retour de marchandise, articles endommagés, erreur de saisie, problème de facturation, données clients erronées, problèmes de livraison, etc.) et une source (Hôpitaux, Distributeurs, Chargés de Commandes, etc.)

Une fois ces éléments identifiés, un processus de workflow d'approbation entre services est défini en fonction de la cause du litige et du mode de résolution (financier, réclamation du transporteur, etc.) jusqu'à ce que le problème soit clos. Toutes les informations relatives à la commande, aux litiges éventuels et la livraison sont enregistrées et accessibles depuis la même interface. Aujourd'hui, plus de 10 services chez Sanofi peuvent accéder aux informations liées aux réclamations, facilitant la collaboration interne et maximisant la satisfaction client.

Les graphiques et les rapports personnalisables permettent aux membres du Service Clients :

- d'avoir une vue globale sur leur activité
- de suivre les réclamations et leur résolution de A à Z
- d'analyser les performances des équipes
- de déterminer des faiblesses potentielles du processus afin mettre en place des actions correctives si nécessaire

Grâce à une visibilité totale sur l'ensemble des litiges, Sanofi a pu réduire son temps de traitement des réclamations et améliorer la satisfaction de ses clients.

“La solution Esker est facile et agréable à utiliser. Il est si pratique de pouvoir écrire des commentaires pour chaque litige et de les retrouver rapidement des mois ou même des années plus tard.”

Javier Fernández-Linares | Directeur du Service Clients | Sanofi Espagne

LES BÉNÉFICES



Meilleure visibilité sur l'ensemble du processus de gestion des litiges clients et **traçabilité totale** à chaque étape du cycle Order-to-Cash (O2C)



Suppression des erreurs de saisie grâce à l'automatisation



Réduction du temps de traitement et de résolution des litiges



Meilleure efficacité des outils d'analyse et d'aide à la prise de décision

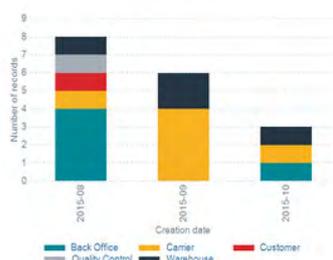


Facilité d'accès aux archives en cas d'audit



Taux d'adoption élevé de la solution et plus grande satisfaction personnelle des chargés de commandes grâce à une interface simple et collaborative.

Nombre de réclamations par mois



“Esker me permet de voir les réclamations clients récurrentes sur une période donnée et dans les différentes étapes de la relation clients : commande, facturation et transport. Grâce à la visibilité totale du processus, je peux rapidement identifier les problèmes critiques et corriger toute inefficacité. Cela me permet de constamment améliorer le processus”

Javier Fernández Linares | Directeur du Service Clients | Sanofi Espagne

A PROPOS DE SANOFI

Sanofi, leader mondial du secteur pharmaceutique, met au point, développe et distribue des solutions thérapeutiques adaptées aux besoins de santé des patients. Sanofi compte sept plateformes de veille sanitaire dédiées à l'innovation dans les domaines suivants : diabète, vaccins, médicaments génériques, santé grand public, marchés émergents, santé animale et biotechnologie médicale (suite à l'acquisition de Genzyme). La société Sanofi est cotée à la Bourse de Paris (EURONEXT : SAN) et de New York (NYSE :SNY)

©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.