



# ACELITY

## DIGITALISE TOUT LE TRAITEMENT DE SES COMMANDES CLIENTS

### LE CONTEXTE

Acelity, société de technologie médicale leader sur le marché, souhaitait améliorer son processus de gestion des commandes. Suite à son rachat, l'entreprise a connu une croissance rapide et une hausse du volume des commandes, notamment par fax.

À l'origine, Acelity cherchait une solution de fax simple et performante. C'est ce qui l'a mise en relation avec Esker. Cependant, Esker a présenté une solution bien plus poussée permettant de **digitaliser l'ensemble de la gestion des commandes clients** et de résoudre les dysfonctionnements de ce processus dans l'entreprise.

### LA SOLUTION

Lorsque Acelity et Esker ont entamé leur collaboration, il est apparu évident que les équipes Esker proposaient une prestation d'excellente qualité, en répondant aux attentes de ses clients et en respectant leurs exigences dans toutes les prises de décisions.

Acelity disposait déjà d'un service clients très compétent. L'entreprise avait donc besoin d'une société comme Esker, avec beaucoup d'expérience dans ce secteur, pour apporter une valeur ajoutée à ses processus internes. Acelity souhaitait **optimiser la visibilité de sa gestion des commandes, gérer efficacement ses ressources et supprimer les erreurs de saisie.**

Esker a mené un audit complet des processus métiers d'Acelity afin de s'assurer de pouvoir répondre à tous ses besoins. La solution a été mise en place dans plusieurs pays européens. *"Esker a fait preuve d'un très grand professionnalisme et d'une rigueur sans faille tout au long de l'implémentation, et nous sommes convaincus que les équipes continueront à répondre à nos besoins et à dépasser nos attentes"* Dan Robinson, Responsable des Services Techniques Informatiques



**NOTRE SERVICE CLIENTS A IDENTIFIÉ COMMENT AMÉLIORER NOTRE PROCESSUS DE SAISIE DES COMMANDES. ELLE A COLLABORÉ AVEC ESKER POUR METTRE EN PLACE UNE SOLUTION QUI ÉLIMINE LE PAPIER, DÉMATÉRIALISE L'ARCHIVAGE, SIMPLIFIE LA GESTION DES E-MAILS ET OFFRE UNE VISIBILITÉ TOTALE SUR LES COMMANDES, DE LEUR RÉCEPTION À LEUR SAISIE DANS SAP BUSINESS."**

RUTH DAVIDSON | DIRECTRICE DU SERVICE CLIENTS

#### RÉFÉRENCE CLIENT

#### À PROPOS D'ACELITY

**Industrie :** Santé

**ERP :** SAP®

**Solution :** Commandes Clients

Acelity L.P. Inc. est une entreprise mondiale de produits avancés dans le soin de plaies qui s'engage à fournir des solutions thérapeutiques novatrices pour les clients et les patients tout au long de leur traitement.

Sa filiale, KCI, est la marque la plus connue en matière de traitement des plaies. Le large portefeuille de produits de KCI est disponible dans plus de 90 pays. Sa valeur ajoutée repose sur des solutions qui accélèrent la cicatrisation et sont à la pointe du secteur en terme de qualité, de sécurité et d'expérience client. Soucieuse de faire progresser la science de la cicatrisation, KCI fait figure de référence en matière d'innovation en matière de soins avancés des plaies.



GRÂCE À ESKER, NOUS AVONS CONSTATÉ UNE **BAISSE SIGNIFICATIVE DES ERREURS LIÉES AU TRAITEMENT MANUEL**. NOUS AVONS PRESQUE ÉLIMINÉ LES DOUBLONS DE COMMANDES DUES À LA SAISIE MANUELLE RÉPÉTÉE D'UN MÊME FAX."

RUTH DAVIDSON | DIRECTRICE DU SERVICE CLIENTS

## LES BÉNÉFICES



**SIMPLIFIER** le Service Clients



**GÉRER EFFICACEMENT** le volume croissant de commandes



**RÉDUIRE** le travail en cours



**AUGMENTER** la traçabilité des commandes grâce à l'archivage électronique



**ÉLIMINER** les commandes perdues



**DIMINUER** le nombre d'erreurs de traitement



**BAISSER** les coûts en réduisant la saisie manuelle des données



L'ÉTROITE RELATION DE TRAVAIL ENTRE ESKER ET ACELITY A ÉGALEMENT PERMIS D'**AJOUTER DES FONCTIONNALITÉS SUPPLÉMENTAIRES, DE CIBLER RAPIDEMENT LA RÉOLUTION DES PROBLÈMES ET DE SUIVRE FACILEMENT LES NIVEAUX DE SERVICE.**"

RUTH DAVIDSON | DIRECTRICE DU SERVICE CLIENTS