



SANOFI ESPAÑA ACELERA LA GESTIÓN DE SUS PEDIDOS CON LA TECNOLOGÍA SAAS DE ESKER

La unidad de atención a hospitales de Sanofi España procesa alrededor de 70.000 pedidos al año recibidos por fax y por email en múltiples idiomas. El desafío empresarial de Sanofi consistía en acelerar el tiempo de gestión de aquellos pedidos que, por su tamaño (número de líneas) o complejidad (productos mal referenciados), representaban una amenaza para el cumplimiento de los plazos de entrega.

El desafío

Las limitaciones en la introducción de pedidos procedentes de hospitales plantean diversos retos en áreas clave de la empresa:

- Introducción manual de 300 referencias para 1.100 puntos de entrega, lo que representaba unos 70.000 pedidos al año.
- Cada cliente envía su pedido en su propio formato.
- Elevada cantidad de papel, lo que se traduce en menos eficiencia, reducida visibilidad sobre el proceso y dificultad para gestionar los picos de volúmenes.
- El sistema EDI sólo resuelve una parte del flujo, ya que la adopción de este sistema por parte de los clientes es de momento limitada.

Por la naturaleza de los fármacos de SANOFI, la introducción de pedidos es una operación fundamental en la empresa; los productos pedidos deben ser entregados entre las 24-48 horas siguientes. Por tanto, es fundamental contar con un procedimiento eficaz y libre de errores.

Los objetivos de automatizar los pedidos procedentes de los hospitales eran principalmente cuatro:

- Optimizar la calidad del Servicio.
- Generar valor añadido en el desarrollo de las actividades de los colaboradores.
- Evolucionar y optimizar el flujo del pedido desde su envío hasta la integración en SAP.
- Obtener un proceso eficiente que respete el medio ambiente eliminando el papel y materiales (máquinas y consumibles) además de ahorrar espacio en la oficina.

Estos cuatro principales objetivos se traducían en requisitos prácticos de proceso y de gestión. En cuanto a los procesos, la solución a adoptar por parte de Sanofi debía ser capaz de capturar automáticamente los datos desde el fax o el email y de entender la idiosincrasia del sector, con independencia de los volúmenes, permitiendo además el almacenamiento automático de todos los pedidos en formato digital.



Además de reducir el tiempo de gestión en un 40%, la solución de Esker nos permite diariamente ahorrar el coste de no-calidad.

Luis Calabuig — Jefe Servicio Cliente & Inteligencia de Canal — SANOFI ESPAÑA

En cuanto a los requisitos de gestión, tanto para el personal de Sanofi España como para los colaboradores de la compañía, la solución debía ser accesible en remoto – modo SaaS-, fácil de usar y transparente para el hospital, capaz de redistribuir la carga de trabajo entre el personal de administración de pedidos en caso de ausencia o de sobrecarga de alguno de ellos. Finalmente, debía ofrecer la validación automática de pedidos, efectuada fuera del sistema SAP.

La solución Esker automatiza todas las fases de la introducción de pedidos, desde la recepción del documento a la creación del pedido correspondiente en un sistema de gestión como SAP. Con la capacidad de gestionar casi cualquier tipo de formato de pedido entrante, la solución Esker consigue que todos los pedidos sean electrónicos y accesibles de forma instantánea.

Los factores clave de éxito

Se determinaron cinco principales factores clave de éxito de este proyecto:

- Que la solución fuera capaz de crear algoritmos de conversión para reconocer el artículo, no siempre referenciado por el hospital de la forma correcta.
- Que fuera capaz de determinar la unidad correcta de cantidad, sabiendo que la unidad de consumo y la unidad de venta son diferentes.
- Que el formulario de validación resultara fácil de crear y usar.
- El teaching es una funcionalidad clave, ya que la herramienta va perfeccionándose a medida que entran nuevos formatos de pedidos.
- El archivado online, clave para el ahorro de espacio y la facilidad a la hora de recuperar los documentos buscados.

En cuanto al primer factor mencionado, se detalla el procedimiento como sigue: cuando el sistema detecta la referencia del producto pedido, va a buscar el código del artículo en la tabla SAP, así como el código Cliente. De lo contrario, hará una búsqueda a partir de su denominación (descripción, molécula, forma, dosis, etc.) y calculará el porcentaje mayor de coincidencia para determinar la mejor opción.

Los Beneficios

Sanofi considera que la disminución de incidencias por errores en la introducción de pedidos ayuda al departamento de Servicio al Hospital a acelerar los pedidos, así como a eliminar los costes asociados a la gestión de los errores en la introducción manual de los mismos.

Además, el workflow electrónico aporta una mejora de eficacia además de una mayor visibilidad durante el tratamiento de los pedidos, lo que facilita realizar el seguimiento, rastreo y transición de los mismos, con la posibilidad de mejorar el plazo de entrega.

Los beneficios obtenidos a partir de este proyecto de automatización pueden agruparse en tres escenarios:

- **Impacto en el hospital:** éste recibe una respuesta rápida y eficiente a sus peticiones, así como una rápida resolución de incidencia si la hubiera, ya que los pedidos son gestionados un 40% más rápidamente gracias a la automatización, lo que además libera tiempo de los colaboradores de atención al interlocutor externo.
- **Impacto en SANOFI:** los ahorros obtenidos gracias a la reducción de los errores son directos (vía la reducción del tiempo de gestión) e indirectos (por la reducción del coste de no-calidad). Además, la visibilidad obtenida sobre el proceso es total, ya que todos los pedidos tratados se archivan con sus incidencias, anotaciones, fechas y autores, y todo lo que se ha realizado con ellos queda históricamente grabado.
- **Impacto en el medio ambiente:** Sanofi España trabaja en buscar formas innovadoras y eficaces para minimizar el impacto ambiental de sus actividades, proteger la salud pública y combatir el cambio climático. Por ello, la compañía tiene una clara estrategia en términos medioambientales y de RSC, donde la reducción del uso del papel constituye una de sus líneas de trabajo. Desde que gestionan los pedidos electrónicamente con Esker, Sanofi España ha reducido su consumo de papel a un ritmo continuo del 13% anual.

El proyecto de automatización de pedidos se inscribe en un marco global de la compañía para tender hacia una digitalización de su actividad y su fuerte compromiso en la protección del medioambiente, ya que a nivel internacional también ha adoptado la tecnología de Esker. En concreto, en Francia y Reino Unido, y está previsto ampliar desde España la colaboración a Portugal.

Acerca de Sanofi

Sanofi, líder mundial en la industria farmacéutica, descubre, desarrolla y distribuye soluciones terapéuticas centradas en las necesidades de los pacientes. Sanofi cuenta con puntos fuertes importantes en el ámbito de la atención sanitaria, con siete plataformas de desarrollo: soluciones para la diabetes, vacunas humanas, fármacos innovadores, autocuidado de la salud, mercados emergentes, salud animal y la incorporación de Genzyme. Sanofi cotiza en París (EURONEXT: SAN) y en Nueva York (NYSE: SNY).

©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.