

“La experiencia ha sido satisfactoria para todos ya que, entre otros beneficios, nos ha permitido flexibilizar la organización y mejorar la conciliación de la vida personal y profesional”

“Con la automatización, hemos reducido en un 40% el tiempo de gestión de los pedidos”

El año pasado, Sanofi España, con el objetivo de acelerar y optimizar la gestión de sus pedidos hospitalarios, apostó por la tecnología SaaS de la compañía Esker. Con más de 70.000 pedidos anuales, 300 referencias, 1.100 puntos de entrega y distintos formatos (emails en varios idiomas, fax...), plantearon un reto complejo.

Además de la variedad de orígenes de los pedidos, el proceso generaba una elevada cantidad de papel, lo que implica una eficiencia reducida, falta de visibilidad y complicaciones a la hora de abordar “picos” de volumen. Con el fin de conocer cómo se ha llevado a cabo el proceso y qué cambios e implicaciones ha supuesto desde la perspectiva de la compañía biofarmacéutica, Farmespaña Industrial ha podido entrevistar a Luis Calabuig, Jefe Servicio Cliente & Inteligencia de Canal de Sanofi España.

¿A qué desafío se enfrentaba Sanofi y cuáles fueron las razones que llevaron a apostar por una solución como la elegida? ¿Por qué se escogió a Esker para llevar a cabo el proceso?

Las cifras que menciona, en cuanto a pedidos recibidos y referencias a distribuir, se traducían en grandes cantidades de papel a gestionar y archivar, con insuficiente visibilidad en los flujos y volúmenes, y además con gran dificultad para absorber “picos” de actividad. Pero además, la compañía

■ UNA FUNCIONALIDAD CLAVE DE ESKER QUE NOS PERMITE ACELERAR EL PROCESO DE GESTIÓN DE LOS PEDIDOS ES SU CAPACIDAD DE CONVERSIÓN DE LAS CANTIDADES DE LOS MEDICAMENTOS, GRACIAS A UN ALGORITMO ESTABLECIDO

necesitaba una solución de automatización que fuera capaz de satisfacer las particularidades de este sector. Me refiero a que, en nuestro día a día, las unidades que se indican en los pedidos no siempre se corresponden con las unidades de venta, y hemos de aplicar algoritmos de conversión que permitan reconocer la referencia del artículo, a fin de poder atender correctamente los pedidos.

Teniendo en cuenta que debemos entregar los medicamentos a los hospitales entre 24/48 horas, el objetivo era no sólo mejorar la eficiencia en nuestro proceso de gestión de pedidos, sino aportar más valor añadido y mejorar la satisfacción del receptor final. Por ello, decidimos confiar en un socio externo, Esker, tanto por lo avanzado de su tecnología de automatización y su ventaja de ofrecerla en modo servicio, como por su acreditada experiencia en nuestro sector, avalada por diferentes socios.

¿Qué requisitos mínimos debía cumplir, para su compañía, el sistema a utilizar

y en qué medida esas perspectivas han sido cumplidas (o superadas)?

Además de los retos descritos, necesitábamos una solución que cumpliera básicamente cuatro premisas: primero, que optimizara la calidad del servicio; segundo, que generase valor añadido en el desarrollo de las actividades con nuestros clientes y colaboradores; en tercer lugar, que se integrara en nuestro sistema de gestión SAP, evolucionando y haciendo más eficiente el flujo del pedido; finalmente, obtener un proceso eficiente que respetara el medio ambiente y al tiempo nos permitiera ahorrar espacio, en términos de equipamiento y de archivo.

Los beneficios que estamos obteniendo se manifiestan en tres áreas: los hospitales, que ahora reciben una respuesta rápida y eficiente a sus peticiones; en la propia Sanofi, donde hemos logrado reducir las incidencias al tiempo que mejoramos la visibilidad sobre el proceso total. Por último, en el impacto medioambiental, teniendo en cuenta que con esta y otras iniciativas conseguimos en 2012 reducir en un 13% nuestro uso de papel.

Desde un punto de vista técnico, ¿qué cambios tecnológicos han sido necesarios? ¿Cómo se articula, a grandes rasgos, el sistema?

Necesitábamos una solución que fuera capaz de capturar automáticamente los datos de los pedidos desde el fax o el e-mail,



LUIS CALABUIG
JEFE SERVICIO CLIENTE & INTELIGENCIA
DE CANAL DE SANOFI ESPAÑA

■ **SÍ, HA CAMBIADO LA FORMA DE TRABAJAR, PERO SIN DUDA LA EXPERIENCIA HA SIDO SATISFACTORIA PARA TODOS YA QUE, ENTRE OTROS BENEFICIOS, NOS HA PERMITIDO FLEXIBILIZAR LA ORGANIZACIÓN**

entendiendo la mencionada particularidad del sector, con independencia de los volúmenes, permitiendo además el almacenamiento automático de todos los pedidos en formato digital.

Ahora, los pedidos —unos 300 al día— se reciben principalmente por la mañana, entre las 9.00h y las 14.00h, por fax y por e-mail, se transforman a un lenguaje compatible con EDI y se integran en nuestro sistema SAP. El objetivo es minimizar el tiempo en cada paso de la cadena de distribución, desde la recepción del pedido hasta la entrega.

Por otro lado, la tecnología de Esker nos ofrece una trazabilidad sobre el proceso, a fin de medir tiempos y organizarnos, teniendo en cuenta que, para nosotros, es importante en términos de eficiencia, optimicemos el volumen de cargas. De esta manera somos capaces, si es necesario, de redistribuir la gestión de la validación de los pedidos de un responsable a otro.

Por último, una funcionalidad clave de Esker que nos permite acelerar el proceso

de gestión de los pedidos es su capacidad de conversión de las cantidades de los medicamentos, gracias a un algoritmo establecido y a la pre escritura de todos los datos necesarios del pedido.

Desde el punto de vista de Sanofi ¿Cómo ha repercutido la automatización de los pedidos hospitalarios, en términos tanto económicos como de optimización del flujo de trabajo?

Con la automatización, hemos reducido en un 40% el tiempo de gestión de los pedidos.

Por otro lado, gracias a este modelo bajo demanda, los responsables de Atención al Cliente pueden tratar los pedidos desde cualquier sitio —incluso desde su casa—, lo que flexibiliza mucho la

organización y ayuda a conciliar la vida personal y laboral.

¿Cuáles han sido, en su opinión, los factores determinantes del éxito del proceso?

En el momento de la puesta en marcha con Esker, se determinaron cinco factores clave de éxito: Primero, que la solución fuera capaz de crear los algoritmos de conversión para reconocer los artículos; segundo, que fuera capaz de determinar la unidad correcta de venta, sabiendo que en algunos casos la unidad de consumo y la unidad de venta son diferentes; tercero, que el formulario de validación resultara fácil de crear y usar; cuarto, que aprendizaje y manejo de la herramienta fuera sencillo, ya que ésta va perfeccionándose a medida que entran formatos de pedido nuevos. Por último, la capacidad de archivar online, fundamental para el ahorro de espacio y la facilidad para recuperar los documentos a buscar.

Por lo demás, la solución de Esker automatiza todas las fases de la gestión de pedidos, desde la recepción hasta inclusión en el sistema de gestión, con la posibilidad de tratarlo y procesarlo en cualquier tipo de formato entrante, y de convertirlos en documentos electrónicos y accesibles de forma instantánea.

La implementación de esta tecnología ha implicado necesariamente a las dos partes del proceso, Sanofi y

los hospitales. ¿Qué beneficios ha supuesto el cambio para la gestión a nivel hospitalario? ¿Cómo se ha gestionado el feedback de sus necesidades?

Cada hospital utiliza tecnología diferente, y la forma de solicitar los medicamentos que necesitan también. Nosotros no queríamos intervenir en su día a día por lo que debíamos adaptar nuestra tecnología a sus procesos de forma transparente y eficaz. Y lo que hemos conseguido es ofrecerles una respuesta rápida y eficiente a sus peticiones, ya que gestionamos sus pedidos un 40% más rápido, al tiempo que resolvemos con celeridad cualquier incidencia si se produjera, y nuestro personal de atención al cliente dispone de más tiempo para incrementar el valor de la relación con los hospitales.

La transición de los modelos tradicionales de gestión a un sistema automatizado, de base esencialmente digital, puede suponer un impacto inicial sobre la forma de trabajar de una gran compañía como Sanofi. ¿Cómo se llevó a cabo esta transición y qué tipo de aprendizaje fue necesario?

Sanofi España cuenta con un departamento de atención al Cliente que abarca desde los pedidos hasta la atención post-venta. Dentro de esa política, la automatización de la gestión de pedidos era una premisa esencial, como también el hecho de que la solución fuera accesible en remoto —en modo SaaS—, fácil de usar y transparente para el hospital, capaz de redistribuir la carga de trabajo entre el personal. Sí, ha cambiado la forma de trabajar, pero sin duda la experiencia ha sido satisfactoria para todos ya que, entre otros beneficios, nos ha permitido flexibilizar la organización y como he comentado anteriormente mejorar la conciliación de la vida personal y profesional.

La digitalización documental tiene, además, un valor añadido en la disminución del impacto sobre el medio ambiente. ¿Qué beneficios ha supuesto el cambio, en términos medioambientales, y cuál es la visión de Sanofi en este tema?

En efecto, en Sanofi trabajamos en la búsqueda formas innovadoras y eficaces para minimizar el impacto medioambiental de nuestras actividades. La compañía tiene una clara estrategia en este sentido, con varias líneas de trabajo que incluyen la reducción del papel en nuestros procesos diarios ◀◀