

SIEMENS HEALTHINEERS

Industria: Healthcare

ERP: SAP

Soluzione: Order Management Automation

Obiettivo di Siemens Healthineers è consentire ai professionisti della sanità di accrescere il valore supportandoli attraverso l'ampliamento della medicina di precisione, la trasformazione dei percorsi di cura e il miglioramento dell'esperienza del paziente. Il tutto reso possibile dalla digitalizzazione della sanità. A livello globale si stima che 5 milioni di pazienti beneficino ogni giorno delle nostre innovazioni tecnologiche e di servizio nelle aree dell'imaging diagnostico e terapeutico, della diagnostica di laboratorio e della medicina molecolare così come negli ambiti della Digital Health e degli Enterprise Services. Siamo una società leader nel mercato della tecnologia medica, oltre 170 anni di esperienza e 18.000 brevetti a livello globale. Con oltre 48.000 mila colleghi dedicati in 70 paesi, continueremo a innovare e plasmare il futuro della sanità.

BENEFICI



Gestione automatizzata dell'85% degli ordini



Tasso di riconoscimento dei singoli campi superiore al 93%



Razionalizzazione del tempo dell'impiego delle risorse

SIEMENS HEALTHINEERS SUCCESS STORY

TRASFORMAZIONE DIGITALE DELLA GESTIONE DEGLI ORDINI CON ESKER

Siemens Healthineers Italia ha selezionato Esker per sviluppare un progetto di automazione degli ordini relativi alla diagnostica in vitro. Il cliente aveva la necessità di trovare una soluzione che liberasse il team dall'attività manuale di inserimento degli ordini; ordini peraltro di varia natura e con diverse strutture che molto spesso richiedevano una particolare attenzione. Gli ottimi risultati ottenuti hanno convinto il cliente a risolvere il contratto con il fornitore precedente e ad estendere rapidamente la partnership con Esker negli Stati Uniti, in Europa Occidentale, in Sudafrica e nei Paesi dell'Europa Orientale, sfruttando l'internazionalità di Esker e le funzionalità di gestione automatizzata degli ordini su diversi ambiti di offerta. La scelta della piattaforma Esker, inoltre, ha garantito la totale compatibilità con lo standard NSO (Nodo di Smistamento degli Ordini), recentemente reso obbligatorio per tutti gli enti del Servizio Sanitario Nazionale.

UN'AUTOMAZIONE SUPPORTATA DALL'INTELLIGENZA ARTIFICIALE

La filiale italiana di Siemens Healthineers processa circa 27.000 ordini annuali, spesso ricorrenti, riguardanti la sola diagnostica in vitro, per un totale di circa 300.000 linee d'ordine. L'estrema eterogeneità dell'input ha da sempre richiesto uno sforzo notevole in termini di tempo al team di customer service composto da 12 risorse.

Gli operatori erano impegnati ad inserire manualmente gli ordini compilando ogni singolo campo di SAP.

“GRAZIE A ESKER ABBIAMO RISOLTO ANCHE IL PROBLEMA DELLA CONVERSIONE DEL CODICE INSERITO DAL CLIENTE, QUASI MAI COINCIDENTE CON IL NOSTRO, CHE ORIGINARIAMENTE ESEGUIVAMO MANUALMENTE.”

MASSIMILIANO BONIZZONI | DIRECTOR ECOMMERCE EMEA
DI SIEMENS HEALTHINEERS

La piattaforma Esker di automazione della gestione degli ordini si interpone tra il flusso di dati in entrata e la piattaforma gestionale, occupandosi di acquisire gli ordini attraverso un'acquisizione "intelligente", di interpretarli e modellarli indipendentemente dalla fonte, risolvendo tutte le criticità legate a formati e inserimenti errati o non standard e contribuendo alla definizione di un flusso digitale paper-free.



La sede italiana di Siemens Healthineers a Milano



**ESSERE IN GRADO
DI CLASSIFICARE
CORRETTAMENTE I
VOLUMI DI DATI IN
INGRESSO CONSENTE
DI BILANCIARE
PERFETTAMENTE
LA MOLE DI LAVORO
TRA GLI OPERATORI
OTTIMIZZANDONE
LA PRODUTTIVITÀ.”**

MASSIMILIANO BONIZZONI | DIRECTOR
ECOMMERCE EMEA DI SIEMENS
HEALTHINEERS

Grazie all'esclusivo motore di Intelligenza Artificiale integrato, la soluzione di Esker è in grado di fornire un elevatissimo livello di riconoscimento e conversione dei singoli campi di un ordine, a seguito di un minimo periodo di autoapprendimento. Oltre alla conversione automatica dei codici prodotto e alla riduzione degli errori di inserimento, la piattaforma Esker ha dimostrato la massima efficacia nella gestione delle richieste degli ordini interni e nel routing dell'ordine, ovvero la corretta classificazione in base alle diverse aree regionali, distribuendo meglio il lavoro degli operatori.

UN ALTO LIVELLO DI PERFEZIONE VALORIZZA E LIBERA LE RISORSE

Se originariamente Siemens Healthineers poteva contare su un'automazione di circa l'8% sul totale degli ordini, oggi, grazie alla soluzione Esker, la percentuale è salita all'85% con un tasso di riconoscimento dei singoli campi del 93%.

La piattaforma di gestione automatizzata degli ordini di Esker non ha richiesto particolari personalizzazioni, grazie alla presenza di un vasto portfolio di tool di integrazione con i software gestionali più diffusi. Siemens Healthineers ha potuto così godere dei benefici della piattaforma in pochissimo tempo e a seguito di pochi e mirati interventi di fine tuning. Per gli scenari più complessi, la soluzione Esker prevede ulteriori funzionalità di teaching e di scripting da implementare e impostare in caso di estrema variabilità degli input. La formazione al personale, inoltre, non richiede più di tre giorni.

L'elevato grado di soddisfazione del cliente ha già portato a ipotizzare eventuali estensioni del progetto. Oltre all'implementazione in nuove filiali, per esempio, è immaginabile l'utilizzo del servizio di archiviazione in cloud dei dati acquisiti per finalità di backup e l'estensione del livello di integrazione del processo di acquisizione degli ordini verso altri asset applicativi.

**“GRAZIE AL SUO MOTORE DI INTELLIGENZA ARTIFICIALE,
ESKER HA INTRODOTTTO UNA FORMA DI AUTOMAZIONE NELLA
GESTIONE DELL'ORDINE CHE HA PERMESSO DI VALORIZZARE
LE COMPETENZE DEL TEAM OPERATIVO AGEVOLANDONE
LA FOCALIZZAZIONE SULLA CURA DEI BISOGNI E DELLA
ESPERIENZA DEL CLIENTE.”**

ANDREA ZOPPI | CFO | MEMBRO DEL CONSIGLIO DI
AMMINISTRAZIONE DI SIEMENS HEALTHCARE

