

Order Management

SIEMENS
Healthineers

Trasformazione Digitale Della Gestione Degli Ordini



At a glance

Siemens Healthineers



Healthcare



70+ Filiali nel mondo



170+ anni di esperienza



SAP® (ERP)



Sfide

Semplificare il processo di gestione degli ordini mantenendo la compliance

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.with NSO.

- ▪ ▪ **“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
EMEA Commerce Director

Soluzione

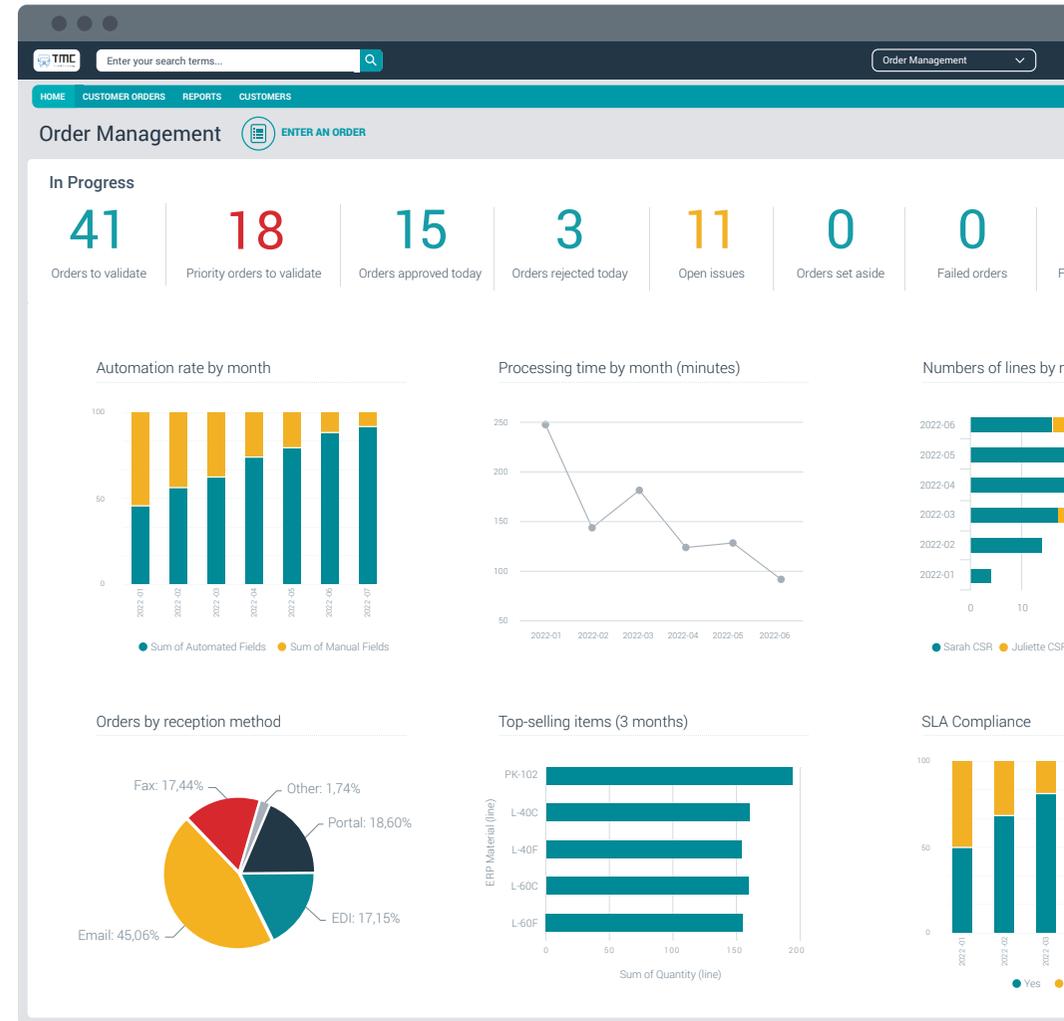
Un'automazione supportata dall'intelligenza artificiale

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.

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.

- **“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
EMEA Commerce Director



Resultati

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.

Piani futuri

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 introdotto 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 and member of Board of Directors



Highlights



Incremento della percentuale di ordini automatizzati dall'8% all'85%.



Il 93% dei campi dell'ordine viene catturato correttamente dal sistema basato sull'AI



Migliore impiego di tempo e risorse per i CSR

Vuoi automatizzare la gestione degli ordini come Siemens Healthineers?

Il nostro team è a tua disposizione.

info@esker.it • www.esker.it

A proposito di Esker

Esker è una piattaforma cloud globale costruita per sbloccare valore strategico per i professionisti del Finance, del Procurement e del Customer Service e per rafforzare la collaborazione tra le aziende automatizzando il cash conversion cycle. Fondata nel 1985, Esker opera in Nord America, America Latina, Europa e Asia Pacifico con sede globale a Lione, in Francia, e sede statunitense a Madison, nel Wisconsin. I nostri clienti utilizzano le nostre soluzioni cloud per aumentare l'efficienza, la produttività e la visibilità dei loro processi source-to-pay (S2P) e order-to-cash (O2C).

