

Order Management




La revolución en Customer Service: de gestionar pedidos a aportar valor

La digitalización y automatización abre la puerta a una mejor atención al cliente, más ágil, cercana y eficiente



Datos clave

Takeda

 Empresa biofarmacéutica

 49.000 empleados

 Operaciones en 80 países y regiones

 15% de sus ingresos destinados a inversión en I+D+i

 SAP® (ERP)

“Aunque el proyecto se desarrolló únicamente para España, ya se ha implementado a otros cuatro países y se valora la posibilidad de Esker como proveedor global.”

José Gallego,
Head Supply Chain de Takeda



Objetivos

- Reducir el número de tareas manuales mediante automatización.
- Minimizar los errores y las incidencias
- Liberar de tiempo a los agentes para realizar tareas de mayor valor añadido
- Acelerar los tiempos de resolución de incidencias

Apuesta

Agilizar la gestión ganando eficiencia por el camino

Takeda es una empresa biofarmacéutica con más de 240 años de historia que, a lo largo su extensa trayectoria, ha perseguido descubrir y ofrecer tratamientos que transformen la vida. Abarcando una amplia variedad de áreas terapéuticas (gastrointestinal e inflamación, enfermedades raras, terapias derivadas del plasma, oncología, neurociencia y vacunas), la multinacional no ha parado de innovar, volcada hoy en día en las terapias celulares más avanzadas.

Con presencia en 80 países y un negocio centrado mayoritariamente en hospitales y mayoristas, Takeda mantiene 200 colaboraciones de I+D y en 2023 implicó a 744 pacientes en investigación clínica y a 2.037 pacientes en investigación aplicada, muchos con enfermedades raras o minoritarias. Sólo en España su actividad investigadora ha involucrado en el último año a un total de 453 centros.

En 2019, Takeda completó la adquisición de la británica Shire, consolidando su posición como referencia global biofarmacéutica. Embarcada en un programa plurianual para mejorar su eficiencia a través de la agilidad organizacional, aquella operación brindó la oportunidad de fusionar dos departamentos de Customer Service con diferentes culturas, productos, etc.

Aprovechando la coyuntura, la empresa apostó por la **digitalización y automatización de su gestión de pedidos**, en la que hasta entonces reinaban los procesos manuales.

Desterrar los tediosos procesos manuales

La solución de gestión de pedidos por la que apostó Takeda fue la de **Esker**, proveedor que, además de contar con una tecnología de vanguardia, venía avalada por su **amplia experiencia en el sector farmacéutico**. José Gallego, Head Supply Chain de Takeda, precisa que “fue la opción más correcta, pues se ajustaba perfectamente a la casuística de España, con 17 modelos sanitarios por Comunidad Autónoma, cuatro lenguas, 400 hospitales, cada uno con su formato...”.

Las metas perseguidas se concentraban fundamentalmente en dos: por un lado, conseguir acabar con la cantidad de procesos manuales en los que el equipo de Customer Service invertía buena parte de su jornada; y por otro, reducir tanto el número de incidencias generadas por errores cometidos, como acelerar sus tiempos de resolución. De esta manera, en último extremo se percibiría una clara **mejora en la relación y el servicio al cliente**.

Solución

Automatización de los pedidos y optimización de la logística de producto

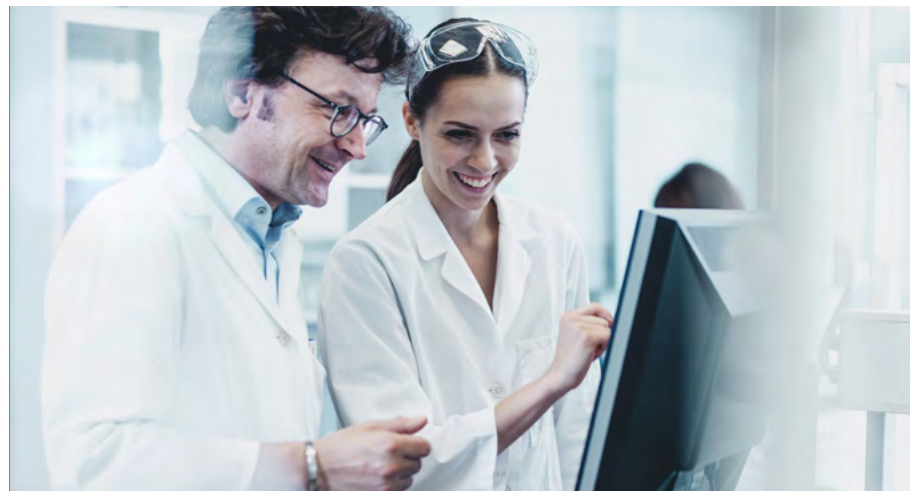
La complejidad del proyecto de Takeda no sólo venía por las singularidades del mercado español en un sector fuertemente regulado como el farmacéutico, sino en el volumen de más de **2.000 pedidos gestionados mensualmente con casuísticas muy particulares**. M^a José Ruiz, Customer Service Manager, explica cómo antes de implantar Esker todo el registro de pedidos se realizaba manualmente, absorbiendo la mayor parte de la jornada. En consecuencia, cuando surgían problemas “la capacidad de respuesta dependía mucho del volumen de los pedidos y de la cantidad de incidencias que se generaban”.

Gracias a la capacidad de automatización de la solución de Esker y a la integración alcanzada con SAP, más del **50% de los pedidos se registran automáticamente** en el ERP, reduciendo prácticamente a cero la tasa de error y, con ello, el número global de incidencias. Este grado de automatización se aplica, incluso, a la separación en dos de un mismo pedido de cliente para distinguir entre los productos de cadena de frío y de ambiente –requieren diferente logística-, sin que por ello se genere distorsión alguna en el sistema.

La solución de Esker también es capaz de detectar automáticamente los **pedidos urgentes**, dándoles prioridad tanto en su gestión desatendida como en su validación. Asimismo, en casos específicos, como es la dispensación de medicamentos a centros penitenciarios, la solución los detecta automáticamente para exigir al agente la introducción de la clave para su validación.

■ ■ ■ **“El equipo CX de Esker nos ayuda a seguir mejorando en la digitalización y automatización. Es un trabajo continuo, incluyendo productos y clientes nuevos y mejorando la lectura del pedido para que pase automáticamente.”**

M^a José Ruiz,
Customer Service Manager de Takeda



A menos errores, menos incidencias

Haber eliminado buena parte de los procesos manuales ha traído consigo la **reducción drástica de los errores** y, por tanto, de las incidencias. M^a José Ruiz destaca dos grandes beneficios derivados de ello. En primer lugar, el paciente recibe su tratamiento puntualmente y sin ningún tipo de problema, incluso, cuando haya sido trasladado a un centro hospitalario de otra Comunidad y se mantenga la facturación en su región de origen.

En segundo lugar, la responsable destaca “la reducción de pérdida de producto –y costes-, así como de los retrasos u otras incidencias que terminan posteriormente repercutiendo en las negociaciones con los clientes”. En este capítulo, juegan también un papel relevante las **alarmas configurables para detectar pedidos con cantidades inusuales** de producto, por ejemplo.

Además, a diferencia de la situación previa, Customer Service disfruta ahora de una completa visibilidad de las incidencias y de su grado de prioridad. M^a José Ruiz valora muy positivamente el **acompañamiento del área de CX** (Customer eXperience) de Esker, tanto al inicio del proyecto como posteriormente. “Es un trabajo continuo porque siempre hay productos y clientes nuevos y, sobre todo, de cara a la mejora de la digitalización y automatización para que no pase siquiera por validación”, indica.

Resultados

Adopción de un modelo de trabaja rotativo

El área de Customer Service de Takeda ha pasado de trabajar en forma de silos, esto es, que cada agente únicamente se dedicaba a un tipo de función como el registro de pedidos, a que ahora sea un sistema rotativo. Ya no es sólo que la automatización gestione de manera desatendida más del 50% de los pedidos, es que en el caso en el que se requiere de intervención humana, facilita tanto el trabajo que la **media de tramitación por pedido es de 27 segundos**. No es para menos, dado que el 90% de los pedidos se gestionan con cero cambios por parte del gestor.

Gracias a ello, M^a José Ruiz señala que “aprovechamos el equipo que ya teníamos en otras **funciones que dan mucho más valor** y, cada dos o tres meses, rotan las tareas de manera que todo el mundo sabe hacer de todo”. Este permite que el empleado disfrute de una jornada más dinámica y menos tediosa, al tiempo que favorece la continuidad de negocio cuando se produce alguna baja o ausencia por vacaciones.

Asimismo, la Customer Service Manager destaca lo intuitivo de la solución de Esker, de modo que simplifica extraordinariamente la curva de aprendizaje de los nuevos fichajes que, además, conocen mejor la empresa, a sus clientes y sus productos a través de la solución.

De proyecto local a global

El conjunto de mejoras que ha traído consigo la solución de gestión de pedidos de Esker ha desembocado en un aumento de la **satisfacción del cliente**, habiendo alcanzado una valoración de 4,38 sobre 5. M^a José Ruiz destaca sobremanera la reducción de la tasa de error en los pedidos, lo que “es una ventaja fundamental porque generamos menos incidencias, con lo cual, conseguimos que el paciente acceda al medicamento en tiempo y forma”.

La responsable de Customer Service subraya que “ahora sí sabemos cuánto tiempo y cuántas personas están dedicadas a gestionar incidencias y podemos marcarnos unos objetivos mucho más ambiciosos que antes”. Los resultados saltan a la vista, de manera que si el objetivo de plazo de resolución de incidencias hospitalarias se había fijado en 5 días, ya se ha alcanzado, y si en el caso de los mayoristas la meta eran 30 días, ya se ha bajado a 9 días, una mejora del 70%.







Takeda ahora es capaz de ejecutar el 95% de los pedidos a hospitales en un plazo de 24-48 horas y la media de entrega a mayoristas se sitúa en 4,33 días, habiendo realizado ya más de 61.000 pedidos. El éxito del proyecto es tal que, como concluye José Gallego, “a pesar de que se desarrolló únicamente para España, **ya se ha implementado a otros cuatro países**, incluido Japón, y se está valorando la posibilidad de que Esker se convierta en proveedor global”.

Equipo más realizado

José Gallego recuerda cómo inicialmente entre algunos miembros del equipo cundió el temor a perder el puesto de trabajo por culpa de la automatización. Sin embargo, precisa que “esa nunca fue nuestra intención porque lo que buscábamos era aprovechar el equipo que ya teníamos en otras funciones de valor añadido”. Gracias a ello, el equipo se siente más realizado y “le damos un valor al Customer Service para que tanto el paciente como el cliente interno y externo valoren y tengan el servicio que necesitan”.



Logros destacados

-  Más del 50% de los pedidos automatizados
-  27 segundos de tiempo medio de tramitación de pedidos
-  Entrega del 95% de los pedidos a hospitales en un plazo de 24-48 horas
-  5 días de resolución de incidencias hospitalarias
-  Mejora del 70% sobre objetivos de resolución de incidencias con mayoristas
-  4,38 sobre 5 de satisfacción del cliente

“Le damos un valor al Customer Service para que tanto el paciente como el cliente interno y externo valoren y tengan el servicio que necesitan.”

José Gallego,
Head Supply Chain de Takeda

¿Te gustaría automatizar tu gestión de pedidos como ha hecho Takeda?

Ponte en contacto con nuestro equipo.

Sobre Esker

Esker digitaliza el intercambio de documentos entre clientes y proveedores, fomentando así una máxima productividad y visibilidad en tiempo real. Su tecnología inteligente (IA, RPA) se casa con la del ser humano para crear un entorno de trabajo ideal, tanto para el empleado como para sus proveedores y sus clientes.

www.esker.es

