



SANOFI ESPAGNE — ACCÉLÉRATION DU TRAITEMENT DES COMMANDES GRÂCE À LA SOLUTION EN MODE SAAS D'ESKER

La division des services aux hôpitaux de Sanofi Espagne traite chaque année environ 70 000 commandes émises en plusieurs langues, qu'elle reçoit par fax ou par e-mail. Pour Sanofi, l'enjeu résidait dans l'accélération du temps de traitement de ces commandes, afin d'éviter tout retard de livraison induit par l'ampleur (nombre de lignes) ou la complexité (erreurs de références produits) des documents à traiter.

Le défi

En raison des limites inhérentes à la saisie des commandes émises par les hôpitaux, l'entreprise était confrontée à plusieurs défis touchant des secteurs clés de son activité :

- La saisie manuelle de 300 références pour 1 100 points de livraison, soit le traitement de quelques 70 000 commandes par an.
- Les différences des formats d'envoi d'un client à l'autre.
- Le recours fréquent au papier, qui nuit à l'efficacité, à la visibilité sur le processus et à la gestion des pics de volume.
- L'adoption actuellement limitée du système EDI par les clients, qui ne permet qu'une prise en charge partielle du flux entrant.

En raison de la nature des médicaments distribués par Sanofi, la saisie des commandes est une tâche critique : en effet, les produits doivent être livrés dans les 24 à 48 heures suivant la commande. Par conséquent, l'entreprise doit absolument disposer d'un processus efficace et fiable.

L'automatisation du traitement des commandes émises par les hôpitaux devait répondre à quatre objectifs principaux :

- Optimiser la qualité de service.
- Dégager une valeur ajoutée permettant le développement des activités du personnel.
- Faire preuve de modularité et optimiser le cycle de gestion des commandes, de l'envoi jusqu'à l'intégration dans SAP.
- Créer un processus sans papier efficace et respectueux de l'environnement ne nécessitant plus de fournitures (machines et consommables) et permettant de réaliser un gain d'espace.

Ces quatre objectifs s'articulaient autour d'exigences pratiques ayant trait au processus et au mode de gestion.

D'une part, la solution adoptée par Sanofi devait permettre d'automatiser la capture des données à partir des commandes reçues par fax ou par e-mail, en prenant en compte les subtilités inhérentes au secteur pharmaceutique tout en s'adaptant aux volumes à traiter, et de prendre en charge l'archivage automatique des documents au format électronique.



Outre un gain de temps de 40 % sur le traitement des commandes, la solution Esker nous permet d'économiser au quotidien sur les coûts de la non-qualité.

Luis Calabuig — Responsable du service clients et des réseaux de distribution — Sanofi Espagne

D'autre part, la solution devait autoriser la consultation à distance (en mode SaaS) pour le personnel de Sanofi Espagne comme pour ses partenaires, être simple d'utilisation et transparente pour l'hôpital, et permettre une redistribution des tâches entre les employés en cas d'absence ou de surcharge d'un membre de l'équipe responsable de la gestion des commandes. Enfin, elle devait proposer un processus automatique de validation des commandes indépendant de SAP.

La solution

La solution Esker automatise chaque phase du traitement des commandes, de la réception du document à la création de la commande correspondante dans un système de gestion type SAP. Avec la possibilité de prendre en charge n'importe quel format ou presque, la solution Esker rend chaque commande électronique instantanément accessible.

Les facteurs clés de réussite

Cinq facteurs clés de réussite ont été identifiés pour ce projet :

- Possibilité de créer des algorithmes de conversion permettant de retrouver l'article, même en cas d'erreur de référence produit par l'hôpital.
- Capacité à déterminer la quantité correcte commandée, en sachant que l'unité de consommation et l'unité de vente sont différentes.
- Simplicité de création et d'utilisation du formulaire de validation.
- Fonction clé d'apprentissage assurant le perfectionnement de l'outil à mesure que de nouveaux formats de commande sont introduits.
- Archivage électronique, indispensable pour gagner de l'espace et faciliter la récupération des documents.

Pour satisfaire à la première exigence mentionnée, la procédure suivante a été mise en œuvre : le système détecte la référence du produit commandé, puis recherche le code de l'article et le code client dans la table SAP. En l'absence de résultat, il effectue une nouvelle recherche à partir de la dénomination du produit (description, molécule, forme posologique, dose, etc.) et calcule le pourcentage de concordance afin de déterminer l'option la plus cohérente.

Les avantages

Aux yeux de Sanofi, la diminution des incidents imputables aux erreurs de saisie favorise le traitement plus rapide des commandes et aide la division des services aux hôpitaux à supprimer les coûts de gestion connexes. En outre, l'instauration d'un processus électronique offre un gain d'efficacité et de visibilité à chaque étape, facilitant ainsi le suivi, la traçabilité et la gestion des commandes, avec à la clé la possibilité de réduire les délais de livraison.

Concrètement, ce projet d'automatisation offre des avantages s'articulant autour des trois axes suivants :

- **Impact au niveau de l'hôpital** : l'établissement reçoit une réponse rapide et efficace à ses requêtes et bénéficie d'une résolution précoce des incidents, l'automatisation permettant de traiter les commandes dans des délais 40 % plus courts. De plus, ce processus fait gagner du temps au personnel du service clients.
- **Impact chez Sanofi** : les économies réalisées grâce à la diminution des erreurs sont à la fois directes (gain sur le temps de traitement) et indirectes (baisse des coûts de la non-qualité). La solution offre également une visibilité totale sur le processus. En effet, toutes les commandes traitées sont archivées, rapports d'incident et annotations à l'appui, et l'historique garde une trace de toutes les interventions effectuées, en précisant la date et l'auteur.
- **Empreinte écologique** : Sanofi Espagne s'efforce de trouver des moyens novateurs et efficaces pour minimiser l'empreinte écologique de ses activités, préserver la santé publique et lutter contre le changement climatique. Dans cette optique, la société a établi une stratégie claire portant sur le respect de l'environnement et la responsabilité sociale d'entreprise. Elle poursuit plusieurs initiatives dans ce domaine, en cherchant notamment à réduire sa consommation de papier, qui a déjà chuté de 13 % en 2012.

Le projet d'automatisation du traitement des commandes s'inscrit dans une démarche globale de l'entreprise visant la dématérialisation de son activité et répond à un engagement fort en faveur de la protection de l'environnement. La technologie d'Esker a été déployée à l'international, c'est-à-dire en France et au Royaume-Uni, cette collaboration devant être étendue au Portugal depuis l'Espagne.

A propos de Sanofi Espagne

Sanofi, leader mondial du secteur pharmaceutique, met au point, développe et distribue des solutions thérapeutiques adaptées aux besoins de santé des patients. Sanofi compte sept plateformes de veille sanitaire dédiées à l'innovation dans les domaines suivants : diabète, vaccins, médicaments génériques, santé grand public, marchés émergents, santé animale et biotechnologie médicale (suite à l'acquisition de Genzyme). La société Sanofi est cotée à la Bourse de Paris (EURONEXT : SAN) et de New York (NYSE :SNY).