

Grazie alla soluzione Esker certificata SAP, bioMérieux, Inc. automatizza la gestione degli ordini di vendita

Per gestire il volume crescente di ordini, bioMérieux, Inc. ha preferito adottare una soluzione di automatizzazione semplice e scalabile piuttosto che assumere nuove risorse

Busto Arsizio (VA) — 28 Aprile 2014 — [Esker](#), leader mondiale di [soluzioni di automatizzazione dei processi documentali](#) e partner tecnologico [SAP®](#), ha annunciato che [bioMérieux, Inc.](#), leader mondiale nell'ambito della diagnostica in vitro, ha implementato la soluzione cloud Esker Sales Order Processing all'interno del loro ambiente SAP per ottenere una gestione ordini interamente elettronica. Come risultato ha aumentato l'efficienza e la produttività di elaborazione ordini via fax ed e-mail pur mantenendo gli stessi livelli di personale per gestire i crescenti volumi di ordini.

Prima di implementare la soluzione Esker, bioMérieux utilizzava Microsoft Outlook per gestire i circa 75.000 ordini ricevuti via fax ed e-mail ogni anno dalle proprie sedi U.S.. Purtroppo questo processo era complesso e poco efficiente per lo staff del servizio clienti poiché doveva gestire, smistare, inserire, re-indirizzare e archiviare manualmente gli ordini oltre a recuperare velocemente i documenti in caso di richieste dei clienti. *"Eravamo alla ricerca di una soluzione più efficace in grado di migliorare il livello del nostro servizio clienti nella gestione degli ordini"*, ha dichiarato **Jean-Mathieu Farret, Senior Manager Customer Service**. *"I nostri processi più vecchi prevedevano troppi interventi manuali e avevamo inoltre bisogno di aumentare la trasparenza delle informazioni per poter supportare le esigenze dei clienti nelle loro processo di acquisto"*.

Perché Esker

BioMérieux ha esaminato le soluzioni di una serie di fornitori noti del settore, ma ha optato per Esker dopo aver ascoltato il cliente Esker [MEDRAD, Inc.](#). Un altro fattore decisivo è stato il progetto pilota, considerato parte della soluzione offerta, al quale Esker si è sottoposta prima che bioMérieux Inc. prendesse la decisione finale. *"Esker ha rappresentato un punto di svolta nella nostra gestione ordini, il prezzo, la presentazione, l'esperienza, la certificazione SAP. La loro soluzione era perfettamente in linea con le nostre esigenze"*, ha dichiarato **Farret**. *"Esker, con il progetto pilota, ha aumentato la posta in gioco, superando le nostre aspettative. Così facendo ci ha permesso di confermare le nostre intenzioni e la nostra fiducia iniziale nei confronti di Esker"*.

I Risultati

Oggi, l'intero processo di gestione ordini in bioMérieux è automatizzato, dal momento in cui un ordine viene ricevuto al momento in cui viene creato nel sistema SAP. La tecnologia Esker di cattura intelligente dei dati estrae in modo preciso le informazioni dagli ordini mentre il workflow automatizzato re-indirizza gli ordini all'addetto del servizio clienti appropriato. BioMérieux ha conseguentemente ottenuto numerosi e importanti benefici tra i quali:

(continua)

- Ha dimezzato il numero di passaggi necessari per gestire un ordine ricevuto via fax/e-mail (da 8 a 4)
- Ha ridotto il tempo medio di gestione di un ordine ricevuto via fax/e-mail da 8 a 2 minuti
- Ha risparmiato 53.000€ nella seconda metà del 2013 e prevede un risparmio di 137.000€ nel 2014
- È in grado di gestire volumi crescenti di ordini senza aggiungere nuove risorse
- Maggior coinvolgimento e soddisfazione per lo staff di gestione ordini
- Rilascio rapido e semplice della soluzione grazie al modello cloud e alla metodologia agile
- Flessibilità della soluzione con la possibilità di andare oltre la semplice gestione degli ordini (ad es. automatizzare i contratti di servizio)

A proposito di bioMérieux, Inc.: Pioniere nella diagnostica

Leader mondiale nell'ambito della diagnostica in vitro da circa 50 anni, bioMérieux è presente in oltre 150 Paesi con 41 sedi e una larga rete di distributori. Nel 2013, il fatturato ha raggiunto €1,588 milioni con l'87% delle vendite realizzate fuori dalla Francia.

bioMérieux fornisce soluzioni di diagnostica clinica (reagenti, strumenti, software), che determinano la sorgente di malattie e contaminazioni per migliorare la salute dei pazienti e garantire la sicurezza dei consumatori. I suoi prodotti vengono utilizzati per diagnosticare malattie infettive e fornire risultati di grande valore dal punto di vista medico per lo screening e il monitoraggio del cancro e per le emergenze cardiovascolari. Vengono inoltre utilizzate per rilevare i microorganismi nei prodotti alimentari agricoli, farmaceutici e cosmetici.

A proposito di Esker

Esker è una delle aziende leader a livello mondiale nella commercializzazione di soluzioni di automatizzazione dei processi documentali.

Le soluzioni Cloud Computing Esker, in grado di dematerializzare qualsiasi processo business, permettono alle aziende di automatizzare la ricezione, la gestione e l'invio dei documenti: fatture fornitori, ordini di acquisto, fatture clienti, lettere di recupero crediti, cedolini paga, corrispondenza dell'area marketing e commerciale, ecc.

Esker aiuta le aziende a ridurre l'utilizzo della carta ed eliminare la gestione manuale, migliorandone la produttività, l'efficienza e l'impatto ambientale.

Le soluzioni Esker sono utilizzate da oltre 80.000 aziende in tutto il mondo come Almet Italia, Roche Italia, Microsoft Corp, Whirlpool, Samsung, Adecco, Hearst Magazines Italia, Grundfos, Manpower e Thomson Reuters.

Con un fatturato di oltre 41.1 milioni di euro nel 2013, attualmente ha processato oltre 300 milioni di pagine attraverso le proprie soluzioni Cloud e conta oltre 4.500 clienti e 160.000 utenti SaaS.

Con filiali in Nord America, Europa e nella zona Asia Pacifico, Esker è uno dei software vendor francesi che vantano di una presenza internazionale, con il 68% del fatturato conseguito al di fuori della Francia, ben il 41% solo negli Stati Uniti. Presente in Italia dal 1985, con sede a Busto Arsizio (VA), opera con il supporto di una rete di distributori e partner certificati attraverso i quali garantisce alti standard di servizio.

Esker è quotata in borsa NYSE Alternext a Parigi (Code ISIN FR0000035818) ed è stata premiata come azienda innovativa da OSEO (N° A0605040V), un ente pubblico di Stato, sotto il Ministero dell'Economia, delle Finanze e del Lavoro e il Ministero dell'Istruzione Superiore e della Ricerca senza pari in Europa, la cui missione è quella di finanziare e sostenere l'innovazione e la crescita del business in tutte le fasi critiche della loro vita.

Per ulteriori informazioni: <http://www.esker.com> oppure <http://www.esker.it>

©2014 Esker S.A. Tutti i diritti riservati. Esker e il logo Esker sono marchi o marchi registrati di Esker S.A negli Stati Uniti e in altri paesi. Tutti gli altri marchi sono di proprietà dei rispettivi proprietari.