GE Healthcare sceglie Esker per automatizzare il processo di gestione degli ordini clienti

Busto Arsizio (VA) — 25 Giugno 2013 — Esker, leader mondiale di soluzioni di automatizzazione dei processi documentali e partner tecnologico SAP®, ha annunciato di essere stata scelta da GE Healthcare per automatizzare il proprio processo di Gestione Ordini di Vendita con la soluzione Esker DeliveryWare – integrandosi con il programma di uniformità SAP realizzato per GE Healthcare.

Per la natura particolare dei prodotti GE, l'inserimento e la gestione degli ordini sono attività critiche in azienda: i prodotti che contengono materiale radioattivo scadono velocemente, pertanto è indispensabile adottare una procedura efficace e priva di errori per massimizzare l'efficienza e il livello di soddisfazione dei clienti – tutte considerazioni molto importanti, specialmente in un ambiente lean.

Peter Langworthy, **Head of Customer Services Europe**, **GE Healthcare**, ha dichiarato: "*Avevamo dei limiti nell'inserimento degli ordini e ciò causava una serie di problemi in diverse aree chiave per il nostro business. Ad esempio, eravamo limitati a causa dell'inserimento manuale dei nostri ordini e dall'archiviazione degli stessi; ciò comportava una scarsa disponibilità di risorse dedicate ad attività a maggior valore aggiunto come il customer service. Avevamo inoltre l'esigenza di ridurre gli errori commessi nell'inserimento degli ordini e di standardizzare i processi*". Continua **Langworthy**: "*Una volta identificate le attività critiche nel nostro business, con la gestione automatizzata degli ordini ci aspettavamo di ottenere una serie di benefici in termini economici. Ora, grazie alla soluzione Esker DeliveryWare, il 34% dei nostri ordini ricevuti via fax e e-mail vengono processati in automatico e siamo sicuri che questa percentuale aumenterà in modo significativo – ciò ci permetterà di migliorare ulteriormente la produttività del nostro customer service e il livello generale di soddisfazione dei nostri clienti*".

"*Grazie alla soluzione Esker",* prosegue **Langworthy** "*il workflow automatizzato migliora l'efficienza in GE, aumentando la visibilità sull'intero ciclo di gestione degli ordini. Ciò consente di avere maggiore trasparenza, tracciabilità e di far aumentare il numero degli ordini – facendo di conseguenza crescere le vendite e migliorare il ciclo order-to-cash*"

(continua)

Afferma **Langworthy**: "*Una funzionalità specifica che è stata particolarmente apprezzata dallo staff del nostro customer service è stata la possibilità di recuperare velocemente e senza difficoltà gli ordini clienti archiviati. Ciò permette non solo di risparmiare tempo, ma anche un livello più elevato di servizio che il nostro customer service può garantire ai clienti, guadagnando in flessibilità e in tempi di risposta più rapidi*".

Alistair Nicholas, **MD of Esker Northern Europe**, ha affermato: "*Siamo felici che GE Healthcare abbia scelto Esker per ottimizzare la gestione degli ordini. La soluzione Esker automatizza ogni fase del processo di gestione ordini di vendita – dalla ricezione di un documento da un cliente alla creazione del corrispondente ordine di vendita nel sistema ERP. La soluzione Esker, in grado di gestire gli ordini in ingresso in qualunque formato, rende elettronico e immediatamente accessibile ogni ordine. L'automatizzazione del processo di gestione degli ordini clienti consente di guadagnare in efficienza: più produttività implica che lo staff del customer service può dedicarsi ad attività a maggior valore aggiunto come la gestione degli ordini – che può portare a sua volta a un incremento nelle vendite e infine aiuta a incassare più velocemente. Nella situazione economica attuale, dove risulta difficile ottenere un semplice aumento di fatturato, ciò è particolarmente vantaggioso. Tuttavia, eliminando i costi operativi, ottimizzando i processi core per l'azienda e utilizzando meglio il tempo risparmiato grazie all'automatizzazione del processo di gestione degli ordini di vendita, è possibile essere più precisi nella definizione degli obiettivi di fatturato*".

A proposito di GE Healthcare

GE Healthcare fornisce tecnologie e servizi medicali rivoluzionari, che contribuiscono a creare una nuova era della medicina. L'esperienza e la competenza di GE Healthcare nell'imaging medicale, nelle tecnologie informatiche, nei prodotti per diagnostica medica, nei sistemi di monitoraggio paziente, nel miglioramento delle prestazioni sanitarie e gestionali, nello studio di nuovi farmaci e nella biofarmaceutica sono un supporto determinante per gli specialisti clinici che in ogni parte del mondo stanno re-immaginando la medicina, dando forma a nuovi modi di prevedere, diagnosticare, informare e trattare le malattie, in modo che i pazienti possano vivere pienamente la vita.

La vasta gamma di prodotti e servizi offerti da GE Healthcare permette agli operatori sanitari di meglio diagnosticare e trattare sempre più tempestivamente diverse patologie, in particolare nel campo cardiologico, oncologico e neurologico. La visione di GE Healthcare per il futuro è "Early Health", modello di prevenzione e cura preventiva basato su diagnosi precoce, rilevamento delle patologie in fase pre-sintomatica e prevenzione.

GE Healthcare, business da 17 miliardi di dollari con sede nel Regno Unito, fa parte di General Electric Company. GE Healthcare, nel mondo, dà lavoro a più di 46.000 persone, impegnate a servire i professionisti del settore sanitario e i loro pazienti in più di cento paesi.

A proposito di Esker www.esker.it

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 40.3 milioni di euro nel 2012, 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

Per Informazioni:
Esker Italia
Annalisa Franzetti - Tel: 03316514.1 ▪ E-mail: annalisa.franzetti@esker.it

© 2013 Esker S.A. Tutti i diritti riservati. Esker e il logo Esker sono marchi commerciali, registrati o di servizio di Esker S.A. negli Stati Uniti e negli altri Paesi. Tutti gli altri marchi sono di proprietà dei loro rispettivi proprietari.