

Terumo Medical Corporation sceglie la soluzione cloud Esker per gestire in modo rapido ed efficiente i propri ordini clienti

Busto Arsizio (VA) — 2 Luglio 2014 — [Esker](#), leader mondiale di [soluzioni di automatizzazione dei processi documentali](#), ha annunciato di essere stata scelta da [Terumo Medical Corporation](#), azienda leader mondiale nella produzione di dispositivi medici, per semplificare la gestione degli ordini clienti in ingresso grazie alla soluzione cloud [Esker Sales Order Processing](#). La soluzione collabora con il sistema ERP già presente in Terumo (JD Edwards), incorporando funzionalità di automazione end-to-end e la tecnologia integrata di riconoscimento dei caratteri per rendere il processo di gestione degli ordini più efficiente, preciso e automatizzato in ogni fase.

Mentre molti ordini clienti di Terumo vengono inviati e ricevuti via EDI (Electronic Data Interchange), alcuni piccoli ospedali e cliniche continuano invece a inviare gli ordini via fax o telefono. I fax arrivano in una casella di posta elettronica in formato PDF e devono essere gestiti ogni giorno – ciò crea una serie di problemi al team del servizio clienti di Terumo. *“Eravamo letteralmente sommersi”*, ha dichiarato **Terri Calabrese, Direttore Customer Care e Contabilità Clienti, Terumo**. *“In molte occasioni non abbiamo potuto rispondere al telefono perché eravamo troppo impegnati nel gestire e smaltire il traffico fax e non avevamo abbastanza risorse per occuparci in modo adeguato degli arretrati”*.

L'automatizzazione del processo di gestione ordini

Esker è stata scelta come fornitore dopo aver stabilito l'adeguatezza della soluzione con una “proof of concept”, che testava 100 esempi di ordini da gestire per illustrare la funzionalità della soluzione. *“I vantaggi offerti dalla soluzione Esker non potevano essere ignorati — se paragonata agli altri prodotti che avevamo già utilizzato era come il giorno a confronto con la notte”*, ha dichiarato **Calabrese**. *“Ci piaceva la possibilità di istruire il sistema con nuove regole per personalizzarlo in base alle nostre esigenze specifiche. Inoltre, la [modalità cloud](#) era per noi un altro elemento favorevole, perché ora non dobbiamo più preoccuparci della manutenzione delle attrezzature in caso di guasto quando l'azienda è chiusa. Esker ci ha permesso di essere più versatili”*.

Numerosi Benefici

Dall'implementazione della soluzione Esker, Terumo ha registrato una serie di vantaggi, tra i quali:

- **Tempi di gestione più veloci.** Grazie a Esker i tempi di gestione degli ordini sono diminuiti di circa il 60% con un workflow elettronico, se comparati alla gestione manuale dell'ordine nel sistema ERP.
- **Migliore servizio e scalabilità.** Nonostante l'aumento degli ordini in ingresso ogni anno (da 32.000 nel Gennaio 2013 a 35.000 nel Gennaio 2014), l'automatizzazione del workflow ha permesso a Terumo di tenere invariato il numero di risorse, liberando il tempo del team del servizio clienti che può di conseguenza dedicarsi maggiormente ai clienti.

(continua)

- **Gestione touchless.** In Terumo, grazie a Esker, da non molto tempo il processo viene gestito in modalità touchless: sono state impostate le regole per gestire 575 ordini clienti differenti, che non prevedono più un inserimento manuale dei dati. La funzionalità di teaching Esker viene gestita in modo semplice e veloce dagli utenti business, e contribuisce a rendere l'automatizzazione più efficace durante l'intero processo.

Il **CFO di Terumo, John Pinto**, è rimasto molto impressionato da come è stata accettata internamente la soluzione. *“Tra tutte le nostre iniziative di ottimizzazione dei processi, Esker è stata la migliore”* ha dichiarato **Pinto**. *“Quando ho posto la domanda retorica, ‘Cosa fareste se togliessimo Esker?’ Tutti hanno risposto che ne sarebbero davvero dispiaciuti. È bello avere queste conferme in merito a un prodotto adottato da poco”*.

A proposito di Terumo Medical Corporation

Per oltre 80 anni, il nome Terumo è stato sinonimo di alta qualità e dispositivi medici innovativi. Nata come azienda produttrice di termometri clinici, Terumo Medical Corporation è diventato leader mondiale nella tecnologia a fibra cava, in sistemi di blood management e in terapia endovascolare, con i propri prodotti medici utilizzati in più di 160 paesi e generando oltre 3 miliardi di dollari di fatturato annuale globale.

Oggi, Terumo sviluppa, produce, esporta, importa, commercializza, distribuisce e vende un portfolio molto vario di dispositivi medici, forniture e accessori, registrando un fatturato di 280M\$ all'anno. Terumo offre una vasta gamma di prodotti attraverso le proprie due divisioni di business: Terumo Interventional Systems e Terumo Medical Products.

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>