

## SANOFI SPAGNA

ASSICURARSI LA SODDISFAZIONE  
E LA FEDELTA' DEL CLIENTE GRAZIE  
ALL'AUTOMATIZZAZIONE DELLA  
GESTIONE DEGLI ORDINI E DEI RECLAMI

10

REPARTI HANNO RAPIDO  
ACCESSO AI RECLAMI CLIENTI

50%

PIU' RAPIDI NELLA GESTIONE  
DEI RECLAMI

100%

DI VISIBILITA' SULL'INTERO  
PROCESSO DI GESTIONE RECLAMI

### SCENARIO

Sanofi Spagna è un leader globale nel settore sanitario che ha implementato la soluzione di Gestioni degli Ordini di Esker più di cinque anni fa. I risultati sono stati più che positivi: gli addetti al customer service sono in grado di gestire gli ordini più velocemente e con maggiore precisione, facendo risparmiare all'azienda tempo e denaro. In precedenza, però, il customer service di Sanofi aveva sempre gestito manualmente i reclami dei clienti, con l'aiuto di alcuni strumenti di automatizzazione. Il team poteva conoscere il volume complessivo dei reclami, capire il tipo di problema e come risolverlo, senza sapere tuttavia in quale reparto si trovassero i singoli reclami, quanto tempo veniva speso per risolverli o a che punto si erano bloccati.

Di conseguenza, Sanofi Spagna si è rivolta ad Esker per automatizzare anche il processo di issue management. Estendere l'utilizzo della soluzione Esker di gestione degli ordini provenienti dagli ospedali ad una gestione generale che includesse anche i reclami è stato un proseguimento naturale dovuto proprio alla soddisfazione di Sanofi in seguito alla sua precedente esperienza con Esker. Il volume dei reclami, soprattutto del reparto logistica, era difficile da gestire e monitorare. Sanofi ha deciso quindi di automatizzare anche questo processo per avere la massima visibilità su ogni reclamo e permettere allo stesso tempo agli addetti del customer service di registrare, tracciare e gestire le controversie e gli ordini dei clienti dalla stessa interfaccia.

*"Sappiamo che risolvere con efficienza le controversie è un aspetto chiave per fidelizzare il cliente. Ecco perché necessitavamo di una soluzione come Esker, pensata su misura per la nostra azienda e perfetta per le nostre necessità."*

Javier Fernández-Linares | Customer Service Manager | Sanofi Spagna

### SOLUZIONE

Sanofi Spagna ha implementato la soluzione di gestione dei reclami di Esker per eliminare le inefficienze e i costi aggiunti associati alla gestione manuale delle controversie. I reclami vengono segnalati principalmente per telefono o e-mail e vengono inseriti, con delle note, dal customer service. Ogni reclamo viene associato ad un ordine o fattura ed è assegnato ad una categoria: restituzione prodotti, controversie sulle fatture, discrepanze con il registro principale del cliente, problemi di distribuzione, ecc.

Una volta identificate la categoria e la parte responsabile (es., ospedali, distribuzione, manager della vendita all'ingrosso, ecc.), viene avviato un processo di convalida da un reparto all'altro in base alla causa (es., restituzione prodotto, danni, fatturazione, ecc.) e in base al tipo di risoluzione (es, finanziamento, claim dell'operatore, ecc.) finché il reclamo non viene chiuso. Tutte le informazioni collegate all'ordine, ai potenziali reclami e alla spedizione vengono quindi registrate e tracciate nella stessa interfaccia e allegate all'ordine. Ora, più di dieci reparti all'interno di Sanofi possono accedere facilmente a tutte le informazioni collegate al reclamo, facilitando la collaborazione interna per migliorare la customer satisfaction.

I dati essenziali vengono raccolti in report basati su criteri stabiliti dall'amministratore della soluzione, il quale monitora l'attività di gestione dei reclami allo stesso modo della gestione ordini, utilizzando le dashboard di Esker. Grafici e metriche facili da configurare forniscono ai customer service manager una visione globale che consente loro di monitorare i problemi dall'inizio alla fine, di seguire le prestazioni del proprio team, di analizzare rapidamente i reclami dei clienti, di determinare la fonte di potenziali debolezze nella gestione ordini e rendere le operazioni quotidiane più scorrevoli.

Grazie alla visibilità sulle informazioni essenziali relative ai reclami in attesa come ad esempio chi se ne occupa, quanto tempo sono rimasti aperti e quanto sia stato impiegato per gestirli oppure su quali siano i più critici, Sanofi è stata in grado di gestire i reclami più rapidamente, risolvere i problemi più velocemente e migliorare in generale la soddisfazione del cliente.

## BENEFICI



**Visibilità migliorata** attraverso l'intera gestione del reclamo e **tracciabilità** di ogni record nel ciclo attivo O2C



**Errori nella gestione dei reclami ridotti**



**Gestione e risoluzione dei reclami più rapida del 50%**



**Grafici e metriche intuitivi** per correggere le inefficienze della gestione ordini e reclami all'interno del processo attivo (O2C)



**Elevato tasso di adozione e addetti al customer service più felici** grazie all'interfaccia facile da usare della soluzione

Un altro vantaggio è la velocità con la quale le informazioni vengono rese disponibili in caso di revisione contabile. Quando le informazioni vengono richieste da altri reparti, risulta molto utile avere tutti i dati centralizzati piuttosto che sparpagliati all'interno delle mail.

*"La soluzione di Esker è molto facile e comoda da usare"* ha dichiarato Javier Fernández Linares, Customer Service Manager presso Sanofi Spagna. *"È davvero funzionale essere in grado di inserire i commenti all'interno di ogni reclamo ed individuarli velocemente nei mesi o negli anni successivi."*



*"Esker mi permette di vedere i reclami ricorrenti dei clienti all'interno di un dato periodo di tempo e in fasi specifiche della customer experience: prodotto, fatturazione o trasporto. Grazie all'aumento della visibilità sul processo, posso identificare velocemente i problemi critici e porre rimedio ad ogni inefficienza. Questo mi permette di migliorare i processi ogni giorno sulla base di dati precisi."*

Javier Fernández Linares | Customer Service Manager | Sanofi Spagna

### A PROPOSITO DI SANOFI SPAGNA

Sanofi Spagna è un leader mondiale nell'healthcare che scopre, sviluppa e distribuisce soluzioni terapeutiche incentrate sui bisogni del paziente. Sanofi fonda la propria forza nel settore sanitario in sette principali piattaforme di crescita: soluzioni per il diabete, vaccini umani, farmaci innovativi, assistenza sanitaria ai consumatori, mercati emergenti, salute degli animali e il nuovo Genzyme. Sanofi è quotata nelle borse di Parigi (Euronext: SAN) di New York (NYSE: SNY).