



MENARINI

GESTIONE ORDINI
SETTORE • Healthcare

ERP • MFG/PRO

CASE STUDY



GRUPPO MENARINI SPAGNA

COME ACCELERARE IL CICLO DI VENDITA GRAZIE ALLA GESTIONE AUTOMATIZZATA DEGLI ORDINI

30.000

ORDINI GESTITI
ANNUALMENTE

x2

VELOCITÀ DI GESTIONE
ORDINI RADDOPPIATA

2
mesi

TEMPO NECESSARIO PER
L'AUTOMATIZZAZIONE

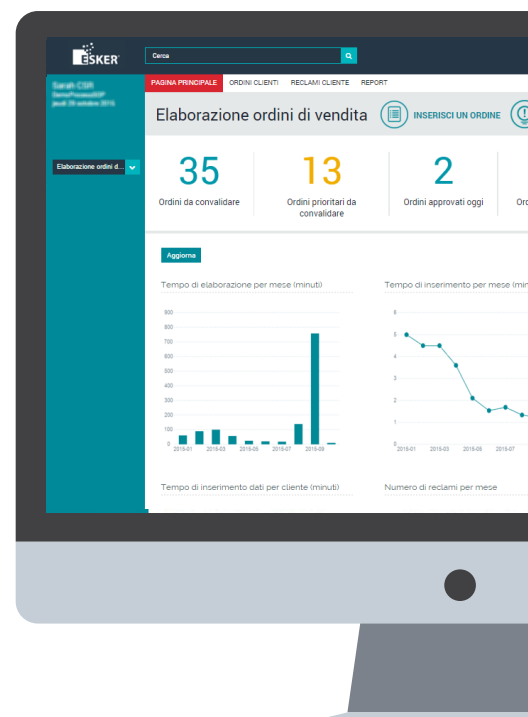
SCENARIO

La filiale spagnola del Gruppo Menarini, azienda leader nel settore farmaceutico, riceve oltre 30.000 ordini all'anno dai propri clienti – per la maggior parte ospedali, grossisti e farmacie. Questi ordini vengono ricevuti principalmente via email e devono poi essere inseriti manualmente all'interno dell'applicazione ERP MFG/PRO.

Negli ultimi due anni, il reparto Trade & Customer Service del Gruppo Menarini – grazie anche al supporto dei dipartimenti di Logistica, ICT e Sviluppo Organizzativo – ha sviluppato un complesso progetto per modernizzare il processo di gestione degli ordini, con l'obiettivo di automatizzare l'intero comparto degli ordini ricevuti via EDI, fax ed email.

SOLUZIONE

Il gruppo Menarini Spagna ha scelto la soluzione cloud di automatizzazione della gestione degli ordini Esker per affrontare le inefficienze della gestione manuale. In meno di due mesi, l'azienda ha raggiunto il proprio obiettivo di automatizzare al 100% l'intero processo di gestione ordini, dalla ricezione dell'ordine fino alla sua creazione nell'applicazione ERP.



"L'automatizzazione ci ha permesso di eliminare quelle attività manuali che non portavano valore all'azienda. Siamo stati in grado di liberare risorse per gestire più richieste e per occuparci più velocemente di ordini e reclami. Per esempio, abbiamo dimezzato i tempi che occorrono per gestire gli ordini."

David Saiz | Customer Service Manager | Gruppo Menarini Spagna

BENEFICI

Tra i tanti benefici ottenuti grazie all'automatizzazione, il Gruppo Menarini Spagna ha raggiunto in generale una maggiore visibilità e un miglior controllo sulla gestione degli ordini e una maggiore soddisfazione del cliente. Inoltre, grazie al risparmio di tempo ottenuto, quelli che precedentemente venivano coinvolti nella gestione manuale dell'ordine ora ricoprono funzioni di organizzazione e controllo che forniscono maggior valore all'azienda.

Benefici aggiuntivi inclusi:



Tempo di gestione degli ordini dimezzato; da 1.55 a 0.88 minuti



Archiviazione fisica eliminata grazie all'elaborazione e al riempimento dei documenti automatizzati



Meno errori derivanti dalla gestione manuale



Impatto ambientale ridotto – eliminato l'uso di carta equivalente ad un risparmio di tre alberi, 4.000 litri di acqua e 400 kg di CO2



Maggior soddisfazione del cliente



Maggior visibilità interna al reparto grazie ai dashboard di Esker – gli ordini possono essere visti per cliente e per periodo temporale



"La soluzione di gestione ordini di Esker ci fornisce maggior visibilità sui KPI cruciali nel processo di Customer Service. Abbiamo tagliato i costi e inoltre siamo diventati più rispettosi dell'ambiente".

David Saiz | Customer Service Manager | Gruppo Menarini Spagna

A PROPOSITO DI GRUPPO MENARINI SPAGNA

Il Gruppo Menarini è la principale azienda farmaceutica italiana nel mondo, con attività in più di 100 paesi. Gruppo Menarini Spagna è una delle filiali strategiche del gruppo, con una produzione di oltre 60 milioni di unità di medicinali all'anno e uno staff di circa 700 persone. Il suo quartier generale a Badalona comprende un impianto di produzione e uno dei sei centri di ricerca e sviluppo che il Gruppo Menarini gestisce in Europa. Il Gruppo Menarini, attivo in Spagna da 55 anni, si posiziona tra le prime 20 aziende del settore farmaceutico spagnolo.

©2017 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.