



IZASA

automatiza la captura y gestión de pedidos de clientes con Esker DeliveryWare



Izasa Distribuciones Técnicas, S.A. forma parte de Werfen Life Group, que agrupa numerosas empresas del sector Diagnóstico e Instrumentación para laboratorios clínicos y científicos. Uno de los principales cometidos de Izasa es la recepción y seguimiento de los pedidos de clientes para su mayor satisfacción. Para ello, la compañía deseaba dotarse de la mejor solución de automatización del proceso de captura y gestión de pedidos procedentes de sus numerosos clientes y optó por la tecnología Esker DeliveryWare.

Los Procesos a automatizar

- Captura de pedidos de clientes, creando una plantilla por cada uno de ellos
- Integración en SAP

La Solución

- Esker DeliveryWare

Los Beneficios

- Eliminación de los cuellos de botella
- Ahorro de tiempos y costes de gestión
- Aumento de la satisfacción del cliente

El contexto

Más de 110.000 pedidos al año

Las once delegaciones de la compañía repartidas por España generaban por parte de más de 1.200 clientes hospitales, laboratorios y farmacias, un volumen importante de pedidos que llegaban por fax a la central, causando un serio problema de cuello de botella en las máquinas de fax y un problema aún mayor en el proceso de entrada manual de los datos de los pedidos en el sistema SAP. Por otro lado, se enviaban también una cantidad importante por fax de pedidos a proveedores, todos generados desde SAP.

Por otra parte, el colapso de las líneas de fax obligaba a la empresa a pensar en una línea dedicada para el proceso de recepción de los pedidos de clientes.

Dada la naturaleza del negocio de Izasa, los pedidos tienen un carácter urgente y los procesos y estándares de calidad son extremadamente controlados por estancias legales. En efecto, el proceso logístico de la empresa fue galardonado en 1997 con el certificado de calidad ISO-9001, por su alto nivel de calidad del servicio al cliente y por su sistema logístico.

El Proyecto

Línea RDSI dedicada y Automatización

La situación de cuello de botella se tuvo que resolver por etapas sucesivas: en un primer tiempo se creó una línea RDSI con dos canales exclusivamente dedicada a la recepción de los pedidos de clientes. A partir de allí, Esker DeliveryWare puede capturar la llamada, captar la imagen, extraer los datos asociados y guardarlos en un fichero .txt junto con una imagen .tif para su posterior integración y gestión en SAP.

Esker DeliveryWare reconoce el número de fax entrante y lo asocia con un formulario específico a cada cliente, desarrollado por el equipo informático de Izasa, que por su gran conocimiento de la aplicación SAP y respondiendo a las necesidades específicas de la compañía, ha aportado a dicha aplicación un alto grado de personalización.

Cada formulario es rellenado con la información automáticamente capturada por Esker DeliveryWare gracias a su tecnología de reconocimiento óptico de caracteres, OCR.

El fichero .txt permite la integración en SAP y le acompaña la imagen del pedido en su formato original para posteriores verificaciones y archivado organizado.

Dentro de poco tiempo tendremos un equipo de 8 personas responsables de zonas utilizando Esker DeliveryWare para la validación de los pedidos de clientes. Entonces la aplicación será utilizada para otros tipos de procesos dentro de Izasa.

Marcel Hinojosa ▪ Analista Programador SAP ▪ IZASA Distribuciones Técnicas, S.A.



Una de las grandes ventajas de la solución reside en que nos hemos olvidado del escáner para captar la imagen de los pedidos ya que es automáticamente captada por la aplicación desde su recepción.

Marcel Hinojosa ▪ Analista Programador SAP ▪ IZASA Distribuciones Técnicas, S.A.

Sistemas de Validación desde SAP

Validaciones por email y web

Gracias a la importante personalización del sistema SAP por parte del equipo informático de Izasa y a la gran flexibilidad de Esker DeliveryWare, las validaciones de los pedidos se realizan directamente desde SAP por email y web. El resultado es una gran satisfacción por parte de los usuarios que eliminan poco a poco el cuello de botella a medida que se van creando las plantillas correspondientes a cada cliente por el equipo informático.

Proyección

El proyecto entró en producción en menos de tres semanas. En pocos meses, a medida que se van creando las plantillas, se automatizará la totalidad de los pedidos de clientes. Satisfecho con el rendimiento de la tecnología Esker, Izasa tiene intención de ampliar la automatización a otros procesos como por ejemplo, el envío desde SAP de pedidos a proveedores.

Cuando termine el proyecto de automatización de los procesos de recepción de pedidos de ventas y de envío de facturas de proveedores, Izasa tiene previsto extender el uso de la solución Esker DeliveryWare al conjunto de sus documentos de gestión en entrada y salida de su sistema SAP para eliminar tanto el papel como los procesos manuales que conlleva.

Beneficios esperados

La completa automatización permitirá...

- **Automatización de formularios** clientes (+de 1300)
- **Solución única de automatización multi-canal** (fax e email) y archivado
- **Trazabilidad de pedidos recibidos**
- **Importantes ahorros de gestión**
- **Motivación del personal** de administración de ventas
- **Reducción drástica** de gestión de errores
- **Aceleración del proceso de gestión** de pedidos de clientes
- **Eliminación de la intervención manual** para la captura de datos

Sobre Izasa

Izasa Distribuciones Técnicas, S.A. es una empresa con tres actividades principales:

- Instrumentación Científica
- Diagnóstico "in vitro"
- Productos medico- quirúrgicos

La empresa forma parte de Werfen Life Group, que cuenta con filiales presentes en los principales países del mundo. En España agrupa numerosas compañías, todas de reconocido prestigio en el sector del Diagnóstico y de la Instrumentación para laboratorios clínicos y científicos.

© 2007 Esker S.A. Todos los derechos reservados. Esker, el logo Esker son marcas comerciales registradas de Esker S.A. El resto de marcas comerciales citadas pertenecen a sus respectivos propietarios.