

Dématérialisation – [Commandes clients](#) – Industrie pharmaceutique

Accord Healthcare réduit de 140 heures par mois le traitement de ses commandes clients grâce à Esker

Lyon – le 12 décembre 2016 — [Accord Healthcare](#), l'un des principaux fabricants de médicaments génériques, a choisi [Esker](#) pour dématérialiser la gestion des [commandes clients](#) de sa filiale espagnole. Accord Healthcare a ainsi réduit le temps de traitement d'une commande de trois minutes à 80 secondes, soit un gain de 140 heures par mois qui permet aux équipes de se consacrer à des tâches à plus forte valeur ajoutée pour améliorer la satisfaction clients.

Accord Healthcare Espagne reçoit 5 000 commandes par mois, dont 85% par fax et courrier électronique et 15% par échange électronique de données (EDI). Jusqu'à présent, Accord Healthcare traitait l'ensemble de ses commandes manuellement (sauf celles reçues par EDI), une gestion devenue trop lourde pour le service clients face à la croissance du volume de commandes et nécessitant de recourir à du personnel supplémentaire.

Grâce à Esker, Accord Healthcare est maintenant en mesure de traiter toutes ses commandes clients à partir d'une seule et même interface. Des tableaux de bord personnalisables permettent aux équipes de piloter l'activité quotidienne et le statut des commandes, avec à la clé une capacité de prise de décision accrue et une meilleure affectation des ressources et de la charge de travail.

Accord Healthcare a observé très rapidement de nombreux bénéfices :

- **Un gain de temps considérable** de 140 heures par mois grâce à un traitement des commandes plus rapide et plus efficace,
- **Un suivi optimisé** : une visibilité à 100% du processus de commandes clients (commandes à approuver, commandes en attente...),
- **Une meilleure qualité de travail** : réduction des tâches manuelles de traitement des commandes à faible valeur ajoutée et des erreurs associées,
- **Une amélioration de la satisfaction clients** : un meilleur temps de réponse des demandes clients grâce à l'accès instantané à l'information.



La solution Esker garantit une plus grande réactivité vis-à-vis de nos clients : en cas d'indisponibilité ou d'absence d'un collaborateur, le traitement des commandes ne sera pas retardé ! Nous sommes plus efficaces grâce à la visibilité complète de notre processus de commande et à la réduction du temps de traitement de chaque commande. Les équipes du service clients peuvent ainsi se consacrer à la relation client et fournir un service plus personnalisé – María Carmen Cano, Responsable du service clients chez Accord Healthcare Espagne.

À propos d'[Accord Healthcare](#)

Filiale du groupe pharmaceutique indien Intas Pharmaceuticals LTD créé en 1976, Accord Healthcare gère les activités européennes d'Intas dans plus de 30 pays européens et se positionne comme un acteur majeur de l'industrie pharmaceutique, parmi les plus dynamiques dans le domaine de la recherche, du développement et de la commercialisation de produits génériques.

À propos d'Esker

Esker est un des principaux éditeurs mondiaux de solutions de dématérialisation des documents en mode Cloud.

Parce que l'utilisation du papier pénalise encore trop les entreprises, Esker leur permet de dématérialiser leurs processus de gestion afin d'en améliorer l'efficacité et la visibilité et d'en réduire le coût (commandes d'achats, factures fournisseurs, commandes clients, factures clients, réclamations clients).

Avec un chiffre d'affaires de 58,5 millions d'euros en 2015, dont 72% issus de ses solutions Cloud, Esker se positionne comme le 21^{ème} éditeur de logiciels français et 3^{ème} en région Rhône-Alpes (classement Truffle 100 France 2015). Présent en Amérique du Nord, en Europe et en Asie/Pacifique, Esker réalise 65% de son chiffre d'affaires à l'international dont 40% aux Etats-Unis.

Esker est cotée sur Alternext à Paris (Code ISIN FR0000035818) et bénéficie du label d'entreprise innovante décerné par bpifrance (N° 3684151/1).

Esker SA

10 rue des Emeraudes, 69006 Lyon
Tél. – +33 (0) 4 72 83 46 46
Fax – +33 (0) 4 72 83 46 40
E-mail – info@esker.fr

Contacts Presse – AMALTHEA

Séverine CHARPENTIER – Tel: 04 26 78 27 11
E-mail : scharpentier@amalthea.fr
Julie BARBARAS – Tel: 04 26 78 27 12
E-mail : jbarbaras@amalthea.fr

Suivez-nous



Visitez notre blog !

www.dematerialiser.fr