

# Servier Suisse digitalise la majorité de ses communications de commandes entrantes avec les grossistes en utilisant les services EDI de Descartes STEPcom.



Servier Suisse, une filiale de l'entreprise pharmaceutique indépendante Servier, a mis en place la solution de messagerie B2B de Descartes STEPcom afin de traiter efficacement les commandes de ses clients les plus stratégiques dans le domaine de la santé en Suisse. Grâce à l'échange entièrement automatisé de documents commerciaux, Servier Suisse économise des ressources internes et offre à ses clients un traitement des commandes sans erreur.

« Nous avons constaté un retour sur investissement immédiatement après le lancement du projet. Pendant l'implémentation, nous avons déjà pu constater les avantages en termes de temps gagné et de traitement des données plus efficace et sans erreur. »

**-Dieter Hofrichter,**  
IT Manager Switzerland & Austria chez Servier Suisse

## Général

Servier (Suisse) S.A.  
Entreprise pharmaceutique

## Solution Descartes

Stepcom EDI B2B Messaging  
& EDI Service Center

## Sur le client

Servier est un groupe pharmaceutique mondial indépendant avec une présence internationale dans plus de 150 pays. L'entreprise est leader en cardiologie et un acteur innovant en oncologie, dans le monde entier et en Suisse.

## Tour d'horizon

### Challenge

Traitement manuel du flux de commandes des grossistes

### Solution

Automatiser les commandes des grossistes via EDI

### Résultats

- Amélioration du service à la clientèle
- Plus d'erreurs dans le traitement des commandes
- Plus de contrôle

## Challenge : Optimiser la réception des commandes et la minimisation des erreurs grâce à l'utilisation stratégique de l'EDI.

Un service au niveau de haute qualité pour ses grossistes est un objectif important pour Servier Suisse. Jusqu'à tout récemment, le processus de réception des commandes était entièrement manuel, avec un risque potentiel d'erreurs. L'objectif stratégique de Servier Suisse était d'augmenter considérablement l'efficacité du processus de commande des grossistes et d'éviter les interruptions au sein du flux d'informations.

Servier Suisse recherchait une solution EDI permettant aux systèmes des grossistes de communiquer directement avec l'ERP de l'entreprise, sans avoir à se soucier des différents formats de commande ou des protocoles de communication. En collaborant avec un partenaire de service EDI, Servier Suisse voulait s'assurer que les partenaires commerciaux actuels et futurs puissent être connectés rapidement et sans trop d'efforts.

## Solution : EDI B2B Messaging & EDI Service Center

Descartes STEPcom B2B Messaging a offert une solution EDI économique pour le traitement des commandes entrantes des grossistes en produits pharmaceutiques et de santé de Servier Suisse via l'EDI Service Center. Les différentes commandes sont transmises à Servier Suisse via une seule interface vers Descartes Global Logistics Network™ (Descartes GLN™).

En Suisse, le nombre de formats de commande qui sont différents d'un grossiste à l'autre est élevé. La solution Descartes STEPcom est en mesure de recevoir ces différents messages entrants et de les convertir tous en un format de message unique que Servier Suisse peut traiter dans son système ERP. Au cours du projet, Servier Suisse a migré vers un nouveau ERP, ce qui a nécessité une mise à jour des mappings existants. Comme la solution Descartes STEPcom est flexible pour fonctionner avec n'importe quel système ERP, la transition n'a pas entraîné d'interruption dans le projet.

Au sein de la solution Descartes STEPcom, Servier Suisse a également accès à STEPview, un système de contrôle des messages qui permet à l'entreprise de vérifier et de surveiller de manière transparente toutes les données entrantes, ce qui offre un contrôle et une visibilité complets sur le flux des commandes.

La solution EDI évolutive de Descartes, associée à une vaste expérience dans l'onboarding et l'activation de partenaires commerciaux, permet aux clients de bénéficier rapidement d'une amélioration des performances opérationnelles, d'une réduction des coûts et d'une plus grande agilité pour mieux satisfaire leurs clients. Il offre à Servier Suisse la possibilité d'étendre facilement la communication EDI à d'autres messages ou à des partenaires commerciaux supplémentaires au fur et à mesure de la croissance de l'entreprise.

## Résultats :



### Amélioration du service à la clientèle :

les connaissances et les données supplémentaires issues de l'automatisation du processus de commande permettent à Servier Suisse de réagir plus rapidement aux demandes et d'améliorer le service à la clientèle dans son ensemble.



### Plus d'erreurs dans le traitement des commandes :

les commandes ne sont plus traitées manuellement par e-mail. Au lieu de cela, les informations sont désormais saisies automatiquement dans le système, sont plus précises et disponibles beaucoup plus rapidement, ce qui permet de gagner du temps.



### Plus de contrôle :

les commandes sont immédiatement affichées dans le système et sont prêtes pour des actions de suivi. La visibilité a été améliorée, car les données sont désormais plus structurées et disponibles avec plus de détails.