

Servier Suisse digitaliseert meerderheid van inkomende ordercommunicatie met groothandelaars met behulp van Descartes STEPcom EDI Services.



Servier Suisse, een dochteronderneming van het onafhankelijke farmaceutische bedrijf Servier, heeft de Descartes STEPcom B2B-berichtenoplossing ingezet om bestellingen van zijn meest strategische klanten binnen de gezondheidszorg in Zwitserland efficiënt te verwerken. De volledig geautomatiseerde uitwisseling van zakelijke documenten heeft Servier Suisse in staat gesteld om interne middelen te besparen en klanten een foutloze orderverwerking te bieden.

“De ROI van dit EDI-project was vrijwel onmiddellijk zichtbaar. Al tijdens de implementatie, toen slechts 50% van de groothandelaars was aangesloten, zagen we tijdwinst en de waarde van snellere, nauwkeurigere gegevens”

-Dieter Hofrichter,
IT Manager Switzerland & Austria bij Servier Suisse

Algemeen

Servier (Suisse) S.A.
Pharmaceutisch bedrijf

Descartes Oplossing

Stepcom EDI B2B Messaging
& EDI Service Center

Over de klant

Servier is een wereldwijde onafhankelijke farmaceutische groep met een internationale aanwezigheid in meer dan 150 landen. Het bedrijf is leider in cardiologie en een innovatieve speler in oncologie, wereldwijd en vooral in Zwitserland.

Snel Overzicht

Uitdaging

Manueel verwerken inkomende orders van groothandelaars

Oplossing

Automatiseren van orders van groothandelaars via EDI

Resultaten

- Betere klantenservice
- Verbeterde nauwkeurigheid van orders
- Meer controle

Uitdaging: Optimaliseer de inkomende orderstroom en minimaliseer fouten door strategisch gebruik te maken van EDI

Het is een belangrijk aandachtsgebied voor Servier Suisse om een voorbeeldige klantenservice te bieden aan haar groothandelaars. Tot voor kort verliep het orderintakeproces volledig handmatig en mogelijk foutgevoelig. Het was het strategische doel van Servier Suisse om de efficiëntie van het groothandelsorderproces aanzienlijk te verhogen en onderbrekingen in de informatiestroom te voorkomen.

Servier Suisse zocht naar een EDI-oplossing waarmee de systemen van de groothandelaars rechtstreeks met de eigen ERP van het bedrijf konden communiceren, zonder zich zorgen te hoeven maken over verschillende berichtformaten of communicatieprotocollen. Door samen te werken met een EDI-servicepartner, wilde Servier Suisse ervoor zorgen dat huidige en toekomstige zakenpartners snel en zonder hoge kosten konden worden aangesloten.

Oplossing: EDI B2B Messaging & EDI Service Center

Descartes STEPcom B2B messaging bood een kosteneffectieve EDI-oplossing voor het afhandelen van inkomende bestellingen van de farmaceutische groothandelaars en drogisterijen via het EDI Service Center. De verschillende bestellingen worden naar Servier Suisse doorgestuurd via een enkele interface naar het Descartes Global Logistics Network™ (Descartes GLN™).

Het aantal verschillende bestelformaten, dat door de verschillende groothandelaars wordt gebruikt, is hoog in Zwitserland. De oplossing van Descartes STEPcom is in staat om deze verschillende inkomende berichten te ontvangen en ze allemaal om te zetten in één standaard berichtformaat dat Servier Suisse in haar ERP-systeem kan verwerken. Tijdens het project migreerde Servier Suisse naar een nieuw ERP-systeem, waardoor het noodzakelijk was om de bestaande mappings bij te werken. Omdat de Descartes STEPcom-oplossing echter flexibel genoeg is om met elk ERP-systeem te werken, zorgde de overgang niet voor onderbrekingen in het project.

Binnen de Descartes STEPcom-oplossing heeft Servier Suisse ook toegang tot STEPview, een berichtencontrolesysteem waarmee het bedrijf alle inkomende gegevens transparant kan controleren en beheren, wat een volledige controle en zichtbaarheid over de orderstroom biedt.

De schaalbare EDI-oplossing van Descartes, gekoppeld aan uitgebreide ervaring in het onboarden en activeren van handelspartners, stelt klanten in staat snel te profiteren van verbeterde operationele prestaties, lagere kosten en grotere flexibiliteit om eigen klanten beter tevreden te stellen. Het biedt Servier Suisse de mogelijkheid om EDI-communicatie eenvoudig uit te breiden naar andere berichten of aanvullende zakenpartners naarmate het bedrijf blijft groeien.

Results:



Betere klantenservice

Dankzij inzichten en aanvullende gegevens die zijn verkregen door het automatiseren van het bestelproces, kon Servier Suisse sneller reageren op klantverzoeken en de klantenservice als geheel verder verbeteren.



Verbeterde nauwkeurigheid van orders

Orders worden niet langer handmatig per e-mail afgehandeld. In plaats daarvan wordt informatie nu automatisch ingevoerd in het systeem en is de data nauwkeuriger en veel sneller beschikbaar, wat resulteert in tijdwinst.



Meer controle

Zodra er bestellingen binnenkomen, worden ze onmiddellijk in het systeem weergegeven, klaar voor vervolgacties. De zichtbaarheid is verbeterd omdat gegevens nu op een meer gestructureerde manier en met meer details beschikbaar zijn.