ESKER

GE HEALTHCARE

ESKER DÉMATÉRIALISE LES 220 000 COMMANDES CLIENTS ANNUELLES DE GE HEALTHCARE

GE Healthcare

La division Diagnostic Médical de GE Healthcare traite près de 220 000 commandes clients par an à travers 15 pays d'Europe, du Moyen-Orient et d'Afrique. Avec la solution de dématérialisation Esker entièrement intégrée à SAP, GE Healthcare a pu réduire ses coûts d'exploitation, rationaliser ses processus métier et améliorer la performance et la qualité de son service clients.

Les grandes étapes du projet :

IDENTIFIER LA DOULEUR

- **Sur-consommation de papier et traitement manuel des commandes clients**
- **Erreur de saisie et problème d'archivage**
- **Manque de ressources pour offrir un véritable service client de qualité**

LISTER LES SOUHAITS

- **Améliorer le suivi et la traçabilité des commandes clients, la réception à l'enregistrement dans le système**
- **Réduire l'intervention manuelle, le temps consacré à l'enregistrement des commandes et les erreurs de saisie**
- **Améliorer le service clients et donc la satisfaction des clients**
- **Disposer de fonctionnalités d'analyse et de reporting**

ATTENDRE DES RESULTATS

GE Healthcare a souhaité mettre en place une solution de dématérialisation des commandes clients pour de nombreuses raisons, parmi lesquelles :

- **Réduction du nombre d'erreurs de saisie**
- **Diminution des réclamations clients, des requêtes à traiter et des avoirs**
- **Augmentation de la productivité du personnel pour offrir un niveau de service supérieur**

"La dématérialisation du traitement des commandes clients permet de multiples synergies à l'échelle de l'entreprise : grâce aux gains de productivité, les équipes de notre service clients peuvent se consacrer à des activités à plus forte valeur ajoutée comme la relation clients, ce qui génère une croissance indirecte des ventes et contribue, à terme, à accélérer l'encaissement. Ces bénéfices s'avèrent particulièrement intéressants dans le contexte économique actuel, où il devient difficile d'obtenir une croissance pure du chiffre d'affaires. La dématérialisation des commandes contribue aujourd'hui clairement à mieux remplir nos objectifs en réduisant les coûts d'exploitation, en rationalisant les processus métier essentiels et en gagnant du temps."

Peter Langworthy — Directeur du service clients Europe — GE Healthcare

RESULTATS AVEC LA SOLUTION ESKER

Réduction du temps consacré à l'enregistrement des commandes

Amélioration de l'expérience client grâce à une hausse de productivité sans augmentation des effectifs

Réduction des problèmes dus aux erreurs de saisie

Meilleure visibilité et accessibilité des commandes archivées

Outil normalisé unique pour toutes les filiales utilisant SAP

EN SAVOIR PLUS

Téléchargez le témoignage complet de **GE Healthcare.**

Lire le Témoignage Client

www.esker.fr