

---

**NEORIS**  
manufacturing

 **Establishment  
Labs**

---

**Establishment Labs Holdings Inc.  
(NASDAQ:ESTA) es una compañía  
global con más de 30 años de  
experiencia en el diseño,  
desarrollo, manufactura y  
comercialización de dispositivos  
médicos de alta tecnología.**

Cuenta con un innovador portafolio  
de productos de implantes  
mamarios y de reconstrucción  
mamaria.



## Contexto

Teniendo la necesidad de crear un sitio de comercio electrónico fácil de usar y que permitiera operar eficientemente sus procesos comerciales, **la compañía eligió a NEORIS para trabajar como su aliado tecnológico** en la implementación de un e-commerce para cubrir y soportar sus operaciones comerciales en Francia, con miras a que la solución fuera, eventualmente, llevada a otros países de Europa.



## Desafío

Con una base de clientes bien establecida, Establishment Labs requería que su fuerza de ventas tomara los pedidos de forma más eficiente y que pudieran conocer el estado de los envíos y de los tickets de servicio abiertos, así como acceder a las facturas y demás información del cliente, todo desde un solo sitio, desde un e-commerce moderno.

**Se necesitaba así, una plataforma que brindara a los cirujanos y a los hospitales la facilidad para que hicieran los pedidos, en cualquier momento y de forma ágil,** teniendo en cuenta que las cirugías se realizan, generalmente, tan solo un par de días después de realizar el pedido y recibir la mercancía. En este sentido, la eficiencia y puntualidad del proceso era muy importante.

Establishment Labs requería un socio con la capacidad de ejecutar el proyecto, sin que esto interfiriera con otras implementaciones que se llevaban a cabo de forma paralela. Igualmente, era importante que el socio manejara adecuadamente las diferencias de huso horario entre el personal distribuido en varios países de Europa y América.

La asignación del proyecto a NEORIS se dio luego de un proceso de competencia con varios socios tecnológicos, resultando NEORIS como ganador para trabajar en la implementación de las plataformas más grandes para el ERP y el e-commerce.



## Nuestra propuesta

Después de realizar un análisis preliminar, recomendamos **implementar una plataforma que lograra digitalizar la totalidad del proceso**, adaptando diversas funcionalidades estándar de la plataforma SAP Commerce Cloud para lograr el objetivo requerido por el negocio.

**De esta manera, NEORIS propuso crear un sitio de e-commerce responsivo, al cual se pudiera acceder desde cualquier dispositivo** (desktop, tableta o smartphone) y que estuviera conectado en tiempo real a los nuevos ERP y CRM (SAP S/4 HANA y SAP C4C).

Este sitio contaría con múltiples integraciones bidireccionales que reflejarían, directamente en el sitio, todas las actualizaciones del proceso de venta, permitiéndole al cliente tener una completa visibilidad de su operación y pedidos, haciendo que la navegación y la creación de dichos pedidos se haga de una forma más fácil e intuitiva.



## La solución

Nuestra solución consistió en la habilitación de un sitio web en la plataforma SAP Commerce Cloud, el cual fue conectado a SAP S/4HANA, a través de múltiples integraciones para lograr una réplica de datos maestros tales como clientes, materiales y precios. En este sitio es posible tener información detallada sobre el **estado crediticio del cliente, la creación de pedidos, el procesamiento de envíos, la facturación y la devolución de materiales en consignación**.

A su vez, este sitio está conectado a SAP C4C (Service Cloud) para integrar la capacidad de los tickets de servicio (soporte). Dichos tickets son creados por el cliente final en el sitio de e-commerce y son gestionados directamente en el CRM.

Esta implementación se realizó para cubrir las operaciones de Establishment Labs en Francia y se espera que próximamente, la solución sea llevada a más países de Europa. El sitio cuenta con un alcance inicial de más de 600 clientes, entre cirujanos, doctores, clínicas privadas y hospitales públicos y privados.





## Los resultados

Gracias a la puesta en marcha de esta solución —la cual se llevó a cabo en 10 meses—, la compañía obtuvo los siguientes beneficios:

- 01 **Estandarización del proceso de cacería de riesgos.**
- 02 **Sincronización multiplataforma para todos los equipos.**
- 03 **Registro único de desvíos y consolidación de hallazgos de siniestros.**
- 04 **Elaboración y seguimiento en la Nube del plan integral de correcciones.**
- 05 **Onboarding y uso regular de más de 1.000 empleados de la compañía.**
- 06 **Registro instantáneo en el sistema.**
- 07 **Mayor participación en la resolución de los hallazgos.**



## Testimonio



“Los clientes que han utilizado el sitio les encantó, les pareció muy fácil de navegar y pudieron hacer los pedidos rápidamente”

**PRODUCT OWNER**