
NEORIS
manufacturing

 **Establishment
Labs**

Establishment Labs Holdings Inc.
(NASDAQ:ESTA) é uma companhia
global com mais de 30 anos de
experiência em desenho,
desenvolvimento, manufatura e
comercialização de dispositivos
médicos de alta tecnologia. Conta
com um inovador portfólio de
produtos de implantes mamários e
de reconstrução mamaria.



Contexto

Tendo a necessidade de criar um site de comércio eletrônico fácil de usar e que permitisse operar eficientemente seus processos comerciais, **a companhia escolheu a NEORIS para trabalhar como seu aliado tecnológico** na implementação de um e-commerce para cobrir e suportar suas operações comerciais na França, com intenção de que a solução fosse, eventualmente, levada a outros países de Europa.



O desafio

Com uma base de clientes bem estabelecida, Establishment Labs requisitava que sua força de vendas recebesse os pedidos de forma mais eficiente e que pudesse conhecer o estado dos envios e dos tickets de serviço abertos, assim como acessar as faturas e demais informação do cliente, tudo de um único site, de um e-commerce moderno.

Era necessário assim, uma plataforma que fornecesse aos cirurgiões e aos hospitais a facilidade para que fizessem os pedidos, em qualquer momento e de forma ágil, tendo em conta que as cirurgias se realizam, geralmente, apenas alguns dias após a realização do pedido e recebimento da mercadoria. Neste sentido, a eficiência e a pontualidade do processo eram muito importantes.

Establishment Labs requisitava um parceiro com a capacidade de executar o projeto, sem que isto interfira em outras implementações em paralelo. Igualmente, era importante que o parceiro tratasse adequadamente as diferenças de fuso horário entre o pessoal distribuído em vários países da Europa e América.

A atribuição do projeto a NEORIS se deu após um processo de disputa entre vários parceiros tecnológicos, resultando a NEORIS como ganhadora para trabalhar na implementação das maiores plataformas para o ERP e o e-commerce.



Nossa proposta

Depois de realizar uma análise preliminar, recomendamos **implementar uma plataforma que pudesse digitalizar a totalidade do processo**, adaptando diversas funcionalidades estandar da plataforma SAP Commerce Cloud para alcançar o objetivo requerido pelo negócio.

Desta maneira, NEORIS propôs criar um site de e-commerce responsivo, no qual se pudesse acessar de qualquer dispositivo (desktop, tablet ou smartphone) e que estivesse conectado em tempo real aos novos ERP e CRM (SAP S/4 HANA y SAP C4C).

Este site contaria múltiplas integrações bidirecionais que refletiriam, diretamente no site, todas as atualizações do processo de venda, permitindo ao cliente ter uma visibilidade completa da sua operação e pedidos, fazendo que a navegação e a criação de tais pedidos sejam feitas de uma forma mais fácil e intuitiva.



A solução

Nossa solução consistiu em habilitar um site na plataforma SAP Commerce Cloud, que estava conectado ao SAP S/4HANA, por meio de múltiplas integrações para obter uma replicação de dados mestres como clientes, materiais e preços. Neste site é possível ter informação detalhada sobre o **estado de crédito do cliente, a criação de pedidos, o processamento de envios, a faturação e a devolução de materiais consignados**.

Por outro lado, este site está conectado a SAP C4C (Service Cloud) para integrar a capacidade dos tickets de serviço (suporte). Esses tickets são criados pelo cliente final no site de e-commerce e são gerenciados diretamente no CRM.

Esta implementação foi realizada para abranger as operações de Establishment Labs na França e espera-se que a solução seja em breve levada a mais países da Europa. O site conta com um alcance inicial de mais de 600 clientes, entre cirurgiões, doutores, clínicas privadas e hospitais públicos e privados.





Os resultados

Graças a implementação desta solução — que foi realizada em 10 meses—, a companhia obteve os seguintes benefícios:

01 **Estandarização do processo de captura de riscos.**

02 **Sincronização multiplataforma para todos os dispositivos.**

03 **Registro único de desvios e consolidação de apurações de sinistros.**

04 **Elaboração e seguimento na Nuvem do plano integral de correções.**

05 **Onboarding e uso regular de mais de 1.000 funcionários da companhia.**

06 **Registro instantâneo no sistema.**

07 **Maior participação na resolução das apurações.**

NEORIS
manufacturing



Testemunho



“Os clientes que utilizaram o site ficaram encantados, acharam muito fácil de navegar e puderam fazer os pedidos rapidamente”

PRODUCT OWNER