

Guía

5 motivos

por los que los responsables de
la cadena de suministro deberían
ocuparse de la automatización
del Servicio al Cliente B2B



Introducción

Cadenas de suministro y Servicio al Cliente B2B

Hace tiempo que las operaciones de la cadena de suministro se relacionan con la experiencia del cliente (CX). Pero las demandas cambiantes de los clientes junto con perturbaciones constantes ejercen hoy en día una presión creciente en los distribuidores para que piensen de manera más holística y estratégica sobre la relación entre las cadenas de suministro y los equipos de Servicio al Cliente B2B.

Aunque la modernización de las funciones internas de la cadena de suministro conlleva muchos aspectos, uno de ellos es indiscutible: en una época en la que el servicio marca la diferencia, no ser capaz de proporcionar un CX coherente y reactiva puede llegar a dañar las relaciones con el cliente y a producir la pérdida de futuras oportunidades de negocio.

Esta guía analiza la importancia creciente del papel del Servicio al Cliente B2B en la excelencia de la cadena de suministro. Más específicamente, aprenderás **cómo las soluciones de automatización con IA** eliminan obstáculos habituales que impiden que los equipos de Servicio al Cliente interactúen de una manera más oportuna y positiva, que equivale a un mayor crecimiento de los ingresos y a una mejora de la resiliencia de la cadena de suministro.

Contenidos

Introducción.....	2
Retos internos	3
Automatización del Servicio al Cliente	5
Mayor velocidad.....	6
Mayor precisión	7
Mayor visibilidad y cooperación	9
Mayor satisfacción del cliente	10
Mayor crecimiento y resiliencia empresarial.....	12
Sobre Esker.....	13

Retos internos

Dónde centrar tu atención

Las turbulencias externas (volatilidad del mercado, escasez de talentos, catástrofes ambientales, etc.) pueden afectar de manera significativa a tu cadena de suministro, pero estos factores no son controlables. Sin embargo, lo que sí puedes controlar son los procesos de Servicio al Cliente de tu empresa que, a menudo, tienen una relación directa con el rendimiento de la cadena de suministro. Estos son algunos de los mayores retos internos derivados de las prácticas manuales:

Errores

El error humano es inevitable en un entorno manual, así como los daños que conlleva: reprocesar pedidos, tener que extender créditos, reenviar mercancías, pagar gastos aéreos extras, y otros.

Mala comunicación

Es esencial que los diferentes equipos y departamentos que forman la cadena de suministro puedan colaborar de manera eficaz. Desgraciadamente, esto es prácticamente imposible sin una plataforma de comunicación centralizada.

Clientes descontentos

Los cuellos de botella que se producen en los entornos manuales, desde la lentitud en la respuesta a las consultas y la falta de visibilidad de los pedidos, hasta los retrasos en la entrega, pueden afectar negativa e irremediablemente a la satisfacción del cliente.

Costes elevados

Estos son algunos factores que elevan los costes en un entorno manual: errores por la introducción manual de datos, rupturas en la cadena de custodia, equipamiento y mano de obra, y cuestiones de logística.

Invisibilidad

Al no tener una cola centralizada para la gestión de los pedidos, los responsables de la cadena de suministro corren el riesgo de no cumplir el acuerdo de nivel de servicio (SLA), de tener una mala planificación de la demanda y de carecer de visibilidad para los centros de distribución.

Fuga de empleados

Los mejores talentos de hoy en día esperan que sus responsabilidades diarias sean satisfactorias y tengan sentido; no quieren tareas tediosas e intrascendentes. Y si no, no dudan en irse a otra parte.

5 de cada 6 organizaciones

se sienten mal preparadas para
adaptarse al nuevo paradigma de
la cadena de suministro.¹



¹ [How Greater Intelligence Could Supercharge Supply Chains](#),
2022. Capgemini Research Institute.

Automatización del servicio al cliente

Transformación de la cadena de suministro

Para los equipos de servicio al cliente B2B las soluciones digitales actúan como un centro de operaciones para todos los compromisos con el cliente: abordar los retos principales que impiden responder a tiempo las consultas, tramitar con rapidez los pedidos y resolver eficazmente las reclamaciones. Esto se consigue mediante un conjunto de elementos que favorecen la cadena de suministro:

Funcionalidades basadas en IA

Las mejores soluciones empoderan a tus equipos con una mezcla de “asistentes digitales” para todo, desde el reconocimiento instantáneo y la clasificación de datos hasta los análisis prescriptivos e incluso la generación de respuestas personalizadas a los clientes.

Visibilidad en todos los canales

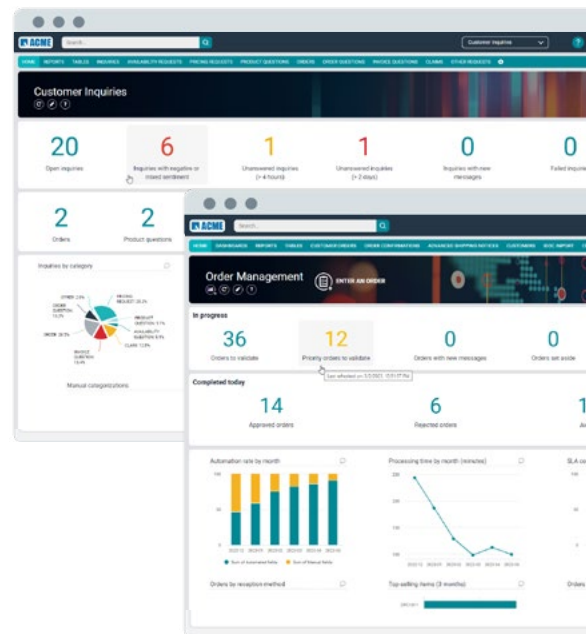
Como las soluciones digitales toman los datos de todos los pedidos, independientemente de cómo lleguen estos (correo electrónico, EDI, fax, AP portal, etc.), los usuarios tienen visibilidad en todos los canales sobre el proceso completo, lo que mejora la información y la continuidad global.

Portal autoservicio

Los portales permiten a los clientes hacer sus pedidos online cómodamente y les concede además autonomía para recuperar cualquier información que necesiten, lo que beneficia tanto al cliente como al proveedor del portal.

Integración perfecta

Las soluciones automatizadas pueden instalarse en el entorno informático existente y facilitan la colaboración con cualquier CRM o ERP y software intermedio EDI, asegurando un fácil intercambio de datos y la fluidez en el trabajo.



Razón nº1

Más rapidez

Los equipos de la cadena de suministro dan especial importancia a la velocidad, y con razón. Los retrasos pueden suponer errores de envío, gastos de vuelo extraordinarios y daño en las relaciones debido al incumplimiento de SLA. Aquí, es donde las soluciones automatizadas demuestran su valor. Con las últimas tecnologías de IA, las interacciones rápidas ya no son una anomalía; son el nuevo estándar, gracias a:

Clasificación más rápida de los pedidos

Las solicitudes recibidas por correo electrónico se envían a la solución, donde algoritmos NLP clasifican automáticamente las consultas en categorías predeterminadas y las dirigen hacia la persona o aplicación apropiadas.

Respuesta más rápida a las consultas

Es fácil responder a las preguntas sobre el estado de los pedidos gracias a las respuestas de correo electrónico autogeneradas, bien mediante plantillas predefinidas o mediante ChatGPT, que puede entender y responder las preguntas en un diálogo natural y hablado vinculado al análisis de sentimientos.

Procesamiento más rápido de los pedidos

Los pedidos se identifican en el flujo de correo electrónico, mientras que el aprendizaje automático y profundo extrae datos de los pedidos, lo que evita tener que introducir datos manualmente y, con ello, los peligrosos cuellos de botella en el rendimiento.

Solución más rápida a las reclamaciones

Gracias a las diferentes capas de extracción de datos mediante IA, se pueden investigar las reclamaciones sin tener que introducir datos manualmente. Además, los agentes de Customer Service pueden recuperar fácilmente los documentos de apoyo de los portales de los clientes mediante la asistencia RPA.



“Ahora tardamos uno o dos segundos en validar una consulta. El tiempo que ahorramos — sobre todo los CSR — es uno de los mayores beneficios.”

Aiza Toor
Director del Servicio al Cliente Gerente,
Palmer Holland

[Leer más](#)

Razón nº2

Mayor precisión

El error humano sigue siendo el mayor reto al que se enfrentan las organizaciones que quieren mejorar la calidad de sus datos. Incluso errores aparentemente menores pueden costarle millones a la empresa y llegar a detener la producción, dejando al personal bajo una inmensa presión para que todo salga bien, y estresar a los jefes de la cadena de suministro, a los supervisores y a los gestores de crédito.

Desgraciadamente, los errores son intrínsecos a los procesos manuales de servicio al cliente B2B, en especial en la gestión de pedidos. La gestión manual de los pedidos clave no solo arroja dudas sobre la corrección de los datos introducidos en el sistema, sino que obliga al personal a dedicar su tiempo a actividades de escaso valor en vez de a captar clientes de manera activa.

Por suerte, las soluciones con IA acaban de raíz con cualquier problema causado por errores de procesamiento, mediante:

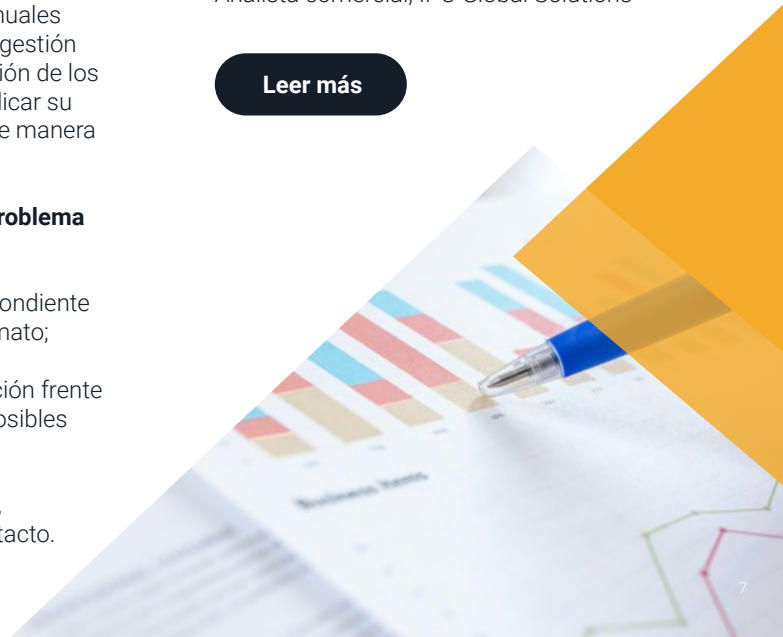
- La identificación y envío de cualquier pedido a la cola correspondiente para su procesamiento, independientemente de su tipo o formato;
- La extracción de los datos relevantes del pedido y su verificación frente a los datos maestros ERP, detectando al mismo tiempo las posibles anomalías;
- La creación automática de pedidos en el ERP para su archivo, conservando un registro de auditoría para cada punto de contacto.

“Esker nos permite ser muy precisos con nuestros pedidos. Los clientes reciben sus pedidos más rápido y nosotros perdemos menos tiempos procesándolos y corrigiendo errores. Todos salimos ganando.”

Joe Bowden

Analista comercial, IPC Global Solutions

Leer más





**de las empresas dicen no tener la
visibilidad necesaria de sus cadenas
de suministro para evitar el daño
reputacional.²**

² [Moody's Analytics: 70% of Businesses Ramp Up Supplier Risk Detection Investment](#), April 17, 2023. Moody's Analytics.

Razón nº3

Mayor visibilidad y colaboración

En cada acción e interacción dentro del departamento de Servicio al Cliente se genera una gran cantidad de datos asociados. Desgraciadamente, el funcionamiento tradicional ofrece lo mínimo en términos de facilitar a los usuarios el poder acceder, analizar y compartir la información más importante. Esto no sucede en un entorno automatizado.

Las soluciones digitales vienen equipadas con un panel de control personalizado y herramientas de información que facilitan la redacción de informes, la previsión y el control del rendimiento, y actúan como un panel de control único para toda la experiencia del cliente, desde las consultas iniciales hasta su realización y la logística.

Para los directores de la cadena de suministro esto implica tener un conocimiento instantáneo de:

- Las consultas sobre disponibilidad
- Los pedidos que hay que validar con prioridad
- El cumplimiento de los SLA
- Los pedidos por día/mes
- Las reclamaciones no comerciales en curso



**Ahora,
nuestro centro
de distribución
puede ver
cuántos pedidos
hay en la cola y usar
ese dato para prever
las necesidades de la
cadena de suministro y de
personal."**

Amy Argentine
Director of Customer Experience,
Parts Town

[Leer más](#)

Mayor satisfacción del cliente

Las soluciones automatizadas son esenciales a este respecto, no solo porque permiten una entrega de mercancías rápida y correcta, sino también porque ofrecen al cliente las herramientas de autoservicio que desea. **Los portales digitales** ofrecen a los clientes la capacidad de realizar acciones como acceder a la información del pedido, hacer encargos desde un catálogo online, realizar pedidos recurrentes y contactar con el personal.

- ■ ■ “Desde las herramientas digitales front-end de cara al cliente, como el portal del cliente, hasta la tecnología de back office, la automatización nos ha permitido simplificar el procesamiento y aumentar la satisfacción del cliente.”

Leer más



**Los cambios en el comportamiento
y las expectativas de los clientes
han tenido un gran impacto en el**



**de las organizaciones, en sus
costes de servicio, beneficios y
capacidad para realizar los pedidos
en el plazo previsto.³**

³ Optimizing Customer Service. 2022. APQC (patrocinado por Esker).

Razón nº5

Mayor crecimiento y resiliencia empresarial

Mejorar el servicio al cliente B2B es crear una cadena de suministro más eficiente, es decir, con los menores cuellos de botella, puntos ciegos y “agujeros negros” posible. Y, con las perturbaciones aparentemente sin fin que se producen hoy en día, es esencial que los directores de las cadenas de suministro cuenten con una base que les permita alcanzar un “crecimiento de suma positiva”. Esto implica crear las condiciones necesarias para armonizar todas las tecnologías, los procesos y las personas que trabajan para y con tu empresa y que son el motor de su éxito.

Esto es exactamente lo que hace la automatización basada en IA: allanar el camino para el beneficio más estratégico de todos, un mayor crecimiento y resiliencia empresarial, combinando:

- Una mayor velocidad de procesamiento
- Menores costes operativos
- Más información y visibilidad
- Una mejor relación con los clientes
- Más negocios nuevos y la expansión en nuevos mercados



“El beneficio de la automatización va más allá del tiempo de respuesta al cliente. Nos ha hecho más fuertes y más eficientes como organización.”

Tracy Buhrman
Director of Customer Experience,
RG Group

[Leer más](#)

Hola, somos Esker

Fundada en 1985, Esker es una plataforma global en la nube construida para liberar el valor estratégico de los directivos de Finanzas, Compras y Servicio al Cliente y reforzar la colaboración entre las empresas mediante la automatización de los procesos de Source-to-Pay (S2P) y Order-to-Cash (O2C).



39

Años de experiencia,
con más de 20
años centrado en
soluciones en la nube.



1,000+

empleados que
atienden a más de
850.000 usuarios y
más de 2.500 clientes
en todo el mundo.



15

sedes mundiales,
con la central en
Lyon, Francia



€178,6

millones de ingresos
en 2023, con
más de 90% de
ventas a través de
actividades SaaS



El éxito empresarial es mejor cuando es compartido

En Esker creemos que la única manera posible de crear un cambio real y significativo es mediante el crecimiento de suma positiva. Esto implica alcanzar un éxito empresarial que no venga a costa de ninguna persona, departamento o empresa. ¡Todo el mundo gana! Por eso, nuestra tecnología de IA está diseñada para empoderar a cada parte interesada, a la vez que favorece la creación de valor a largo plazo.



www.esker.es