



CUENTAS POR COBRAR

Más allá del balance

Seis historias de verdadero impacto y resultados cuantificables en Cuentas por Cobrar

ESKER®

Sobre este ebook

Los equipos actuales de Cuentas por Cobrar (AR) son determinantes no solo a la hora de asegurar que los cobros se hagan de manera correcta y en plazo, sino también en el apoyo a la capacidad de la Oficina del CFO de planificar, invertir y crecer con seguridad. Desafortunadamente, los equipos de Cuentas por Cobrar deben realizar estas funciones críticas en una época en la que se exige hacer más con menos, mientras que acechan sin cesar retos externos como la volatilidad económica, unas condiciones de crédito más restrictivas y una creciente morosidad.

Este ebook muestra los ejemplos motivadores de equipos de Cuentas por Cobrar que se enfrentaron al reto empleando las soluciones de automatización con IA de Esker.

En él, verás cómo se desarrolló su transformación financiera y conocerás estrategias prácticas que se pueden traducir en resultados cuantificables para tu negocio.

Índice

Introducción	3
A destacar: la “Accounts Receivable Solution” Suite de Esker	4
Esker Sinergy: Hacemos la IA de manera diferente	5
Historias de éxito de automatización de Cuentas por Cobrar	6
AAH Pharmaceuticals	7
Zimmer Biomet India	8
International SOS	9
Clario	10
Fletcher Building Group	11
Lennox EMEA	12
Conclusión	13
Sobre Esker	14

Introducción

En el contexto económico actual, la estabilidad financiera es cada vez más difícil de garantizar. Incluso los líderes más proactivos coinciden en una realidad contundente: el 75% afirma que el área de Cuentas por Cobrar ha pasado a desempeñar un papel mucho más estratégico dentro de sus organizaciones.¹

Pero, a pesar de su creciente importancia e influencia, la capacidad de los equipos de Cuentas por Cobrar (AR) para acortar los ciclos de cobro, mejorar el capital circulante y fortalecer la resiliencia de la empresa se ve limitada por la proliferación del trabajo manual, las herramientas dispersas y los procesos propensos a errores.

Por tanto, se produce un gran desfase: La Oficina del CFO, centro neurálgico en la dirección de la empresa, necesita una visión más nítida, un control de los cobros más sólido y unas operaciones más ágiles para poder mantener el rumbo firme. Y, sin embargo, el auténtico motor que impulsa estos esfuerzos, las Cuentas por Cobrar, sigue estancado.

¿Por qué elegir la automatización con IA?

Las soluciones de automatización impulsadas mediante la tecnología de IA transforman estas limitaciones en oportunidades. Al eliminar las tareas manuales y las brechas de visibilidad de la totalidad del proceso de la facturación al cobro (I2C), los equipos financieros pueden potenciar las Cuentas por Cobrar hasta convertirlas en los potenciadores del crecimiento que el momento actual demanda.

- **Cobras antes.** Desde la emisión de las facturas hasta los seguimientos, todos los procesos implicados en el cobro se producen de manera más predecible y rápida.
- **Tu equipo recupera tiempo.** Tener menos tareas de menor valor añadido implica tener más tiempo para trabajos más significativos.
- **Ves lo que está pasando.** Los riesgos, las tendencias, las entradas de tesorería... todo lo muestra con claridad y permitiendo la intervención.
- **Tus clientes están más satisfechos.** Unos procesos más fluidos implican menos problemas y relaciones más estrechas con los clientes.

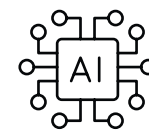


1. [Unlocking the Potential of Accounts Receivable in 2024](#). February 9, 2024. Revelwood.

A destacar: la Solución “Cuentas por Cobrar” de Esker

Antes de conocer las historias de los equipos de Cuentas por Cobrar que emplean la automatización mediante IA, vamos a examinar qué se esconde tras estos éxitos: la Solución de Cuentas por Cobrar de Esker. Impulsada por una IA integrada y una automatización modular, la suite está diseñada para optimizar el ciclo completo de Invoice-to-cash (I2C), racionalizando funciones clave como la gestión del crédito, la facturación a clientes, los pagos, la conciliación de cobros, la gestión de retenciones y los cobros.

Este enfoque integral no solo reduce el esfuerzo manual y mejora la experiencia del cliente, sino que respalda los objetivos más estratégicos de la Oficina del CFO al reducir el DSO, mejorar la previsión de ingresos y optimizar el capital circulante. Y, todo ello, desde una única plataforma intuitiva.



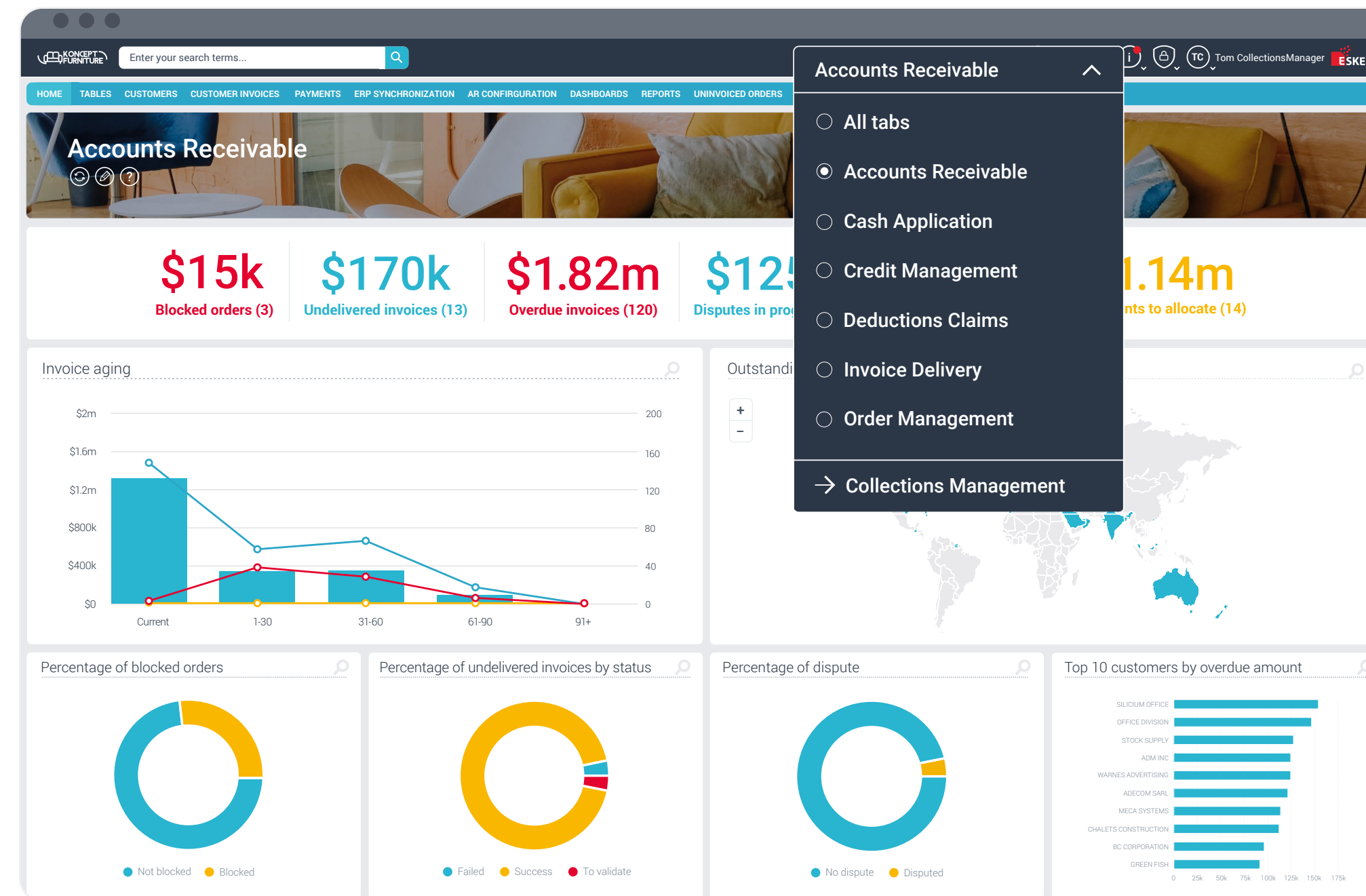
Agentes de IA y de IA generativa

Conocimientos predictivos accionables y asistentes digitales guían a los usuarios para que puedan tomar decisiones más rápido y obtener mejores resultados a lo largo del proceso de I2C.



Diseño modular

Instala solo lo que necesites con módulos interoperables que se adaptan a tu estrategia de Cuentas por Cobrar.



Panel de control y conocimientos accionables

Convierte los datos en decisiones haciendo el seguimiento de KPIs como el DSO y la resolución de conflictos, monitoreando el rendimiento del equipo en tiempo real y visualizando fácilmente las tendencias y los riesgos.



Integración e implementación sin fisuras

Se conecta de manera innata con los principales ERPs mediante una interfaz intuitiva y herramientas de colaboración incorporadas para equipos multidisciplinares.

Esker Synergy: Hacemos la IA de manera diferente

Esker Synergy AI, resultado de más de quince años de investigación y desarrollo, es un poderoso conjunto de tecnologías diseñadas para dar respuesta a las cuestiones cambiantes sobre la funcionalidad de la IA, su seguridad y sostenibilidad. Estos son los motivos por los que Esker destaca entre una multitud de proveedores de IA:

Tus datos siguen siendo tuyos

Todas las soluciones de Esker y las funcionalidades de Synergy GPT están diseñadas para garantizar la seguridad y la confidencialidad de los datos, lo que te asegura que estos no pueden ser utilizados, almacenados ni compartidos con terceros.

Nuestra IA es responsable y tiene un objetivo

Entrenamos nuestro propio modelo extenso de lenguaje o LLM para un uso de la IA con un objetivo determinado, de alto valor, mientras que otros modelos más amplios funcionan en servidores compartidos. Optimizamos de manera continua el rendimiento y la sostenibilidad de nuestra IA generativa.

Ofrecemos la LLM como un servicio

Esker Synergy GenAI está integrada perfectamente en nuestras soluciones, de modo que no necesitas un proveedor distinto de LLM. Nos encargamos rápidamente de la ingeniería, de las actualizaciones y de las ampliaciones con seguridad, lo que reduce tu coste total de propiedad.



Overall sentiment

S Positivo **Impulsado por Synergy**

S Synergy

¡Hola! Soy tu asistente de Synergy
Estoy aquí para mostrar y
gestionar la información.

You

¿Cuál es el estado de la factura 528?

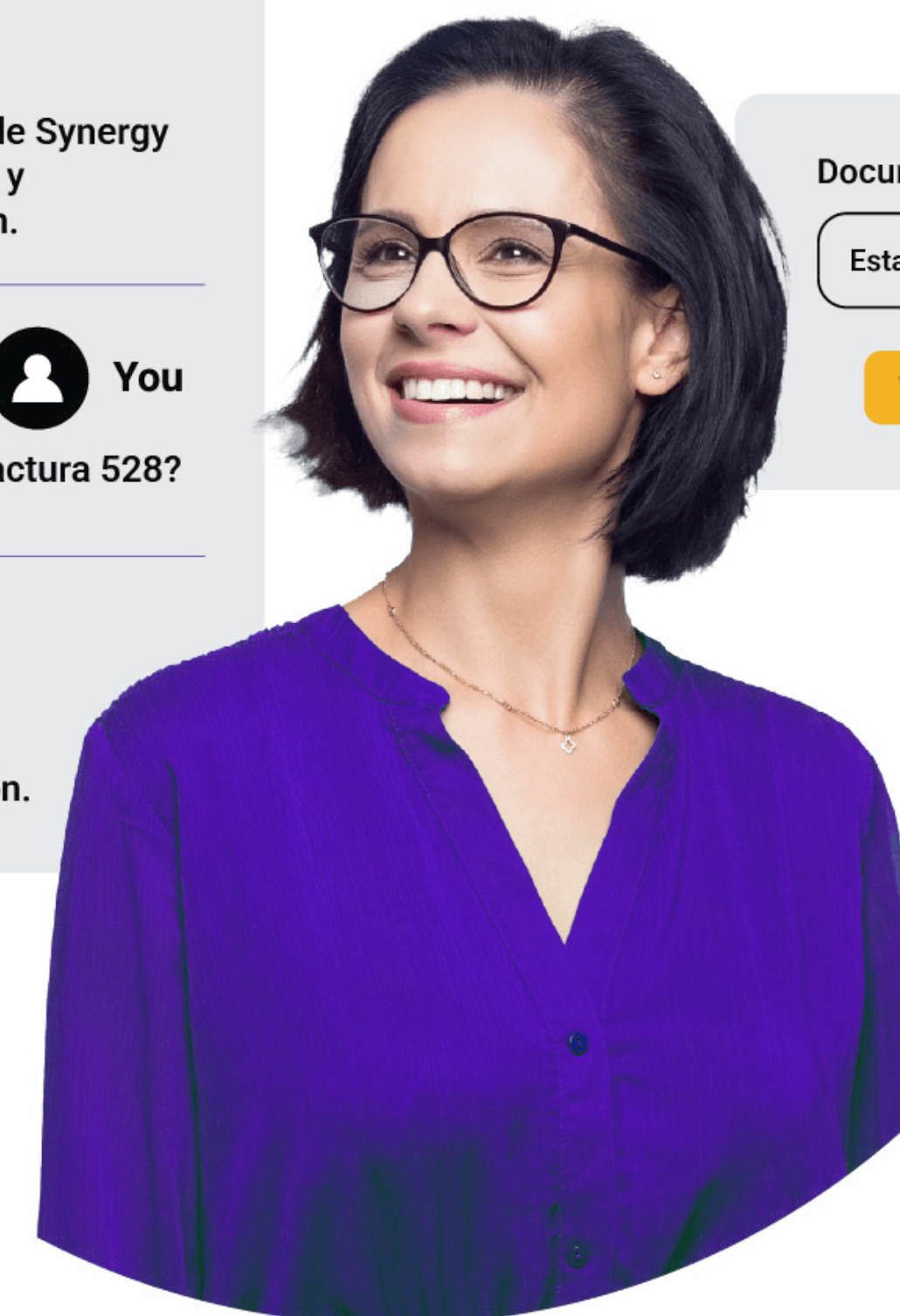
S Synergy

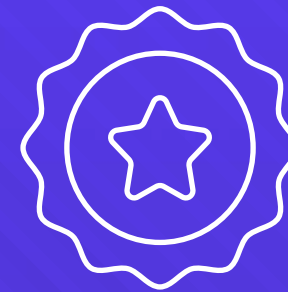
La factura 528 está
pendiente de verificación.

Documento del proveedor

Estado de cuenta

Valor inferido por IA





Historias de éxito de automatización de Cuentas por Cobrar (AR)

Las páginas siguientes cuentan las historias de clientes reales de Esker —de distintos tamaños, ubicaciones y sectores— que han conseguido el éxito gracias a la automatización con IA en el campo de las Cuentas por Cobrar. Ya seas un directivo que apuesta por la IA pero que no está seguro de por dónde empezar o un escéptico de la IA reticente por causa del ROI, de la seguridad y de los costes, esperamos que estas historias te sirvan como fuente de inspiración práctica sea cual sea la próxima decisión que tomes.

DE UN VISTAZO



Solución implementada:
Esker Credit Management

Perfil de la empresa:

-  Principal mayorista y distribuidor farmacéutico del Reino Unido
-  27 000 clientes en el Reino Unido
-  3 100 millones de libras de ingresos anuales
-  3 000 empleados
-  Sede central en Warwick y 11 centros locales de distribución
-  ERP: Ingres

AAH Pharmaceuticals

La incorporación en días, no en semanas

AAH Pharmaceuticals realiza unas 140 nuevas solicitudes de crédito y 3 000 verificaciones de farmacias al mes. Antes, estos procesos se gestionaban de manera manual, incluyendo la introducción de datos en varios sistemas ERP. Con cada solicitud se exigía un procedimiento adicional obligatorio para verificar el registro del cliente. Una persona dedicaba su jornada, cada día, a la introducción de los datos, a su actualización y al mantenimiento de una hoja de cálculo en la que se hacía el seguimiento de cada solicitud que se recibía. Además, el equipo de ventas estaba desbordado por los problemas y las quejas de los clientes, porque el proceso de incorporación de unas pocas farmacias tomaba demasiado tiempo.

AAH eligió Esker Credit Management para convertir la complejidad en claridad. Con verificaciones de licencias y flujos de aprobación automatizados, el proceso de incorporación se volvió rápido, transparente y fácil de gestionar. Los equipos podían ver exactamente en qué situación se encontraba cada solicitud, a quién le correspondía realizar la siguiente acción y qué tenía que pasar después. Los equipos de ventas están encantados, han desaparecido las quejas de los clientes y las farmacias han notado la diferencia. Se han reasignado puestos de trabajo, desde la introducción manual de datos al control proactivo del crédito, lo que ha contribuido a que AAH pueda centrarse en las deudas vencidas y en mejorar la gestión del riesgo.



“Antes, la competencia abría las solicitudes más rápido que nosotros. Pero ahora sucede todo lo contrario.”

George Kerr
Senior Credit Manager, AAH

Resultados clave

- El plazo de incorporación se ha reducido a 2,5 días.
- Se han ahorrado 500 000 £ en un plazo de 10 meses.
- Se han reasignado 4 puestos de trabajo al servicio al cliente.
- Se ha producido una reducción del 83% en el tiempo de procesamiento de las solicitudes de crédito.
- Se han reducido de manera significativa las quejas de los clientes.

DE UN VISTAZO



Solución implementada:
Esker Collections Management

Perfil de la empresa:

-  Soluciones de sanidad y de tecnología digital
-  Más de 17 000 empleados
-  31 oficinas en todo el mundo
-  Sede social en Warsaw, Indiana
-  ERP: SAP®

Zimmer Biomet India

Reducir el DSO a la mitad

La sucursal de Zimmer Biomet en India se enfrentaba a un reto similar: los procesos manuales de Cuentas por Cobrar lo estaban ralentizando todo. Los informes se quedaban obsoletos antes de ser leídos, los seguimientos eran inconsistentes y los clientes tenían poca visibilidad sobre los saldos. El equipo de Finanzas se encontraba atascado en un bucle, sin datos en tiempo real para dar apoyo a Ventas. Era algo más que ineficiente, era insostenible.

Con Esker Collections Management, Zimmer Biomet revirtió la tendencia. Ahora, los informes automatizados llegan a las bandejas de entrada cada martes por la mañana, ofreciendo a los equipos los datos que necesitan para actuar rápido. Los agentes de ventas ya no esperan lo que les digan desde Finanzas: inician sesión en el portal, ven lo que está pendiente y hacen un seguimiento directo. Los clientes también tienen acceso a sus cuentas, lo que reduce los conflictos y mejora el comportamiento de pagos.

Desde entonces, Zimmer Biomet ha ampliado su proceso de automatización, añadiendo Esker Credit Management y Cash Application para dar aún más fluidez a las operaciones. Lo que empezó como una solución parcial en el terreno de los cobros se ha convertido en los cimientos de la excelencia financiera.



“Esker Collections Management produjo una reducción del DSO desde más de 130 días a menos de 60, lo que ha mejorado mucho el flujo de caja.”

Ajay Bagga
Director para Asia del Sur,
Zimmer Biomet

Resultados clave

- El DSO se ha reducido desde más de 130 días a menos de 60.
- Se han reducido los pagos atrasados hasta solo el 6%.
- Se ha obtenido acceso en tiempo real para Ventas y para los clientes.
- Hay una colaboración más estrecha entre Finanzas y Ventas
- Han mejorado la preparación para la auditoría y la gobernanza económica.

DE UN VISTAZO



Solución implementadas:

Esker Invoice Delivery

Esker Collections Management Esker
Cash Application

Esker Accounts Payable

Perfil de la empresa:

 Servicios sanitarios

 Más de 13 000 empleados

 Fundada en 1985

 Sede social en Londres,
Reino Unido y Singapur

 ERPs: Oracle, SUN6

International SOS

Conectando las CP y CC para una eficiencia integral

International SOS opera en más de 90 países coordinando servicios de seguridad y de emergencia sanitaria a través de una vasta red de proveedores. Pero, a pesar de estas cifras, su equipo de Finanzas se enfrentaba a multitud de problemas. Los procesos manuales de Cuentas por Pagar y Cuentas por Cobrar causaban retrasos, problemas de conciliación y falta de visibilidad a lo largo del ciclo de I2C.

Las facturas llegaban por correo postal, correo electrónico y a través del portal. Emparejar los pagos con los clientes era como un juego de adivinanzas. No existía una colaboración real entre Cuentas por pagar (AP) y Cuentas por Cobrar (AR) y la planificación era reactiva, en el mejor de los casos. Es entonces cuando International SOS se dirigió a Esker.

Con la automatización de la emisión de facturas, de los cobros, de la conciliación de cobros y de las Cuentas por Cobrar, la empresa ha creado un ecosistema financiero inteligente y unificado. Las facturas se procesan más rápido y se entregan a los clientes con todos los documentos justificativos. Los cobros se han vuelto proactivos y la conciliación de cobros ha dejado de ser un cuello de botella. Los flujos de trabajo impulsados con IA han aprendido del comportamiento de los clientes y concilian con precisión los pagos. Esto libera al personal, que se puede centrar en tareas estratégicas.



“Para nosotros era crucial optimizar nuestros procesos de Cuentas por pagar y Cuentas por Cobrar desde el inicio hasta el final, para asegurar que facturamos a nuestros clientes de manera correcta.”

Ross Mackay

Jefe de Grupo de Optimización
Global de Servicios Compartidos
y Finanzas, International SOS

Resultados clave

- 95% de las facturas procesadas de forma electrónica
- Mayor rapidez en la solución de conflictos y en la conciliación de cobros
- Colaboración más estrecha entre Cuentas por Pagar y Cuentas por Cobrar
- Simplificación de la planificación presupuestaria y de los pagos
- Visibilidad integral a lo largo de las operaciones financieras

DE UN VISTAZO

CLARIO.

Solución implementadas:

Esker Invoice Delivery
Esker Collections Management

Perfil de la empresa:

 Servicios sanitarios

 5000 empleados

 Fundada en 1972

 10 delegaciones en América del Norte, Europa y Asia

 Sede social en Filadelfia, Pensilvania

 ERPs: Oracle JD Edwards, Microsoft Dynamics 365

Clario

Reducción de los pagos atrasados en un 71%

Cuando Michael Piercy se unió a Clario como Director de Cuentas por Cobrar, heredó un sistema que era de todo menos eficiente. Los cobros se gestionaban en hojas de cálculo, se creaban informes anticuados una vez por semana sin ningún seguimiento en tiempo real de las solicitudes de pago, y el personal se pasaba horas introduciendo de manera manual las facturas en los portales de los clientes.

Gracias a Esker, Clario se ha deshecho de las ineficiencias, transformándolas en ganancias. Esker Collections Management ha introducido recordatorios inteligentes y una comunicación centralizada, lo que proporciona a los cobradores las herramientas necesarias para actuar con precisión. Esker Invoice Delivery ha optimizado las entregas en los portales de Cuentas por pagar y ha añadido visibilidad en ellos al abrir las facturas, lo que constituye un cambio revolucionario en materia de responsabilidad y precisión en los reembolsos. El resultado en Clario es prueba de que, con las herramientas adecuadas, incluso los retos de Cuentas por pagar más complejos se pueden transformar en ganancias estratégicas.



“Si un cliente dice ‘No hemos recibido esa factura’, puedo ir [a la solución] y confirmar la persona y la fecha exactas asociadas con la apertura de ese correo electrónico con la factura.”

Michael Piercy

Director de Cuentas por Cobrar,
Clario

Resultados clave

- Se ha reducido el DSO en un 13%.
- Se han reducido los pagos atrasados en más de 30 días en un 71% (y en un 81% para los de más de 90 días).
- Se ha reducido en un 80% el tiempo dedicado a subir las facturas a los portales de Cuentas por Cobrar.
- Se han ahorrado miles de dólares gracias a informes de facturación correctos.

DE UN VISTAZO



Solución implementada:
Esker Cash Applicationa

Perfil de la empresa:

 **Materiales de construcción y edificación**

 **12 500 empleados**

 **Fundada en 1909**

 **Sede social en Auckland, Nueva Zelanda**

 **ERPs: Infor BPCS, ASW**

Fletcher Building Group

Desde un caos manual hasta la claridad del flujo de caja

En toda Australia y en Nueva Zelanda, Fletcher Building Group gestiona una cartera diversa de negocios, desde las superficies decorativas de Laminex hasta la red de distribución de Fletcher Steel. Pero a pesar de sus diferencias, ambos equipos se enfrentaban a un reto común: la conciliación de cobros manual. En Laminex, el equipo de Contabilidad se veía desbordado por cientos de pagos cada día. El fin de mes implicaba largas horas de trabajo bajo presión y una acumulación de cobros sin conciliar. En Fletcher Steel, las remesas complejas, la falta de datos y las horas extras eran la norma. El equipo dedicaba hasta 16 horas en los días punta intentando conciliar pagos.

Hasta que ambas empresas decidieron dirigirse a Esker Cash Application. En solo seis meses, en Laminex ya auto-conciliaban el 52% de los pagos y habían reducido los cobros no conciliado en un 95%. En Fletcher Steel, Esker ha aportado visibilidad, rapidez y asistencia. Las remesas con más de 800 partidas que antes se tardaba más de dos horas en procesar, ahora ya solo toman unos segundos. Las sugerencias alimentadas con IA han ayudado al equipo a centrarse en los cobros en lugar de en la conciliación.

Juntas, estas dos historias muestran cómo Fletcher Building Group está utilizando la automatización no solo para ahorrar tiempo, sino también para empoderar a los equipos, mejorar la fiabilidad y liberar el valor estratégico en de todas las tareas financieras.



“Esker ha cambiado nuestras vidas en cuanto a la conciliación de cobros. Ahora tenemos una visión global de los pagos recibidos y las remesas para validar.”

Mozima Mohammed
National Credit Manager,
Fletcher Steel

Resultados clave

- Reducción de hasta el 50% del tiempo de procesamiento
- Reducción de un 95% en los cobros sin conciliar a final de mes
- Reducción del tiempo de procesado de las remesas desde 2 horas hasta unos segundos en pagos no conciliados
- Reducción del 30% en los pagos no conciliados
- Mejora del bienestar del personal y de la moral del equipo
- Informes financieros exactos y visibilidad en tiempo real

DE UN VISTAZO



Solución implementadas:

Esker Invoice Delivery
Esker Collections Management
Esker Accounts Payable

Perfil de la empresa:

-  Fabricante y distribuidor de soluciones de calefacción y refrigeración
-  3 plantas de producción
-  40 mil facturas anuales de proveedores
-  30 mil facturas anuales de clientes
-  170 millones de euros en ventas
-  ERPs: SAP®, MAPICS, Produflex

Lennox EMEA

De los registros en papel a las mejoras en el rendimiento

Lennox EMEA estaba desbordada por el papel. Con más de 70 000 facturas procesadas cada año en los ciclos de proveedores y clientes, el equipo de Finanzas pasaba más tiempo buscando documentos en papel que ejecutando su estrategia. Las facturas se enviaban por correo, se conciliaban de forma manual y se seguían mediante hojas de cálculo. Los equipos trabajaban en compartimentos estancos y el conocimiento desaparecía cuando el personal cambiaba de trabajo.

Lennox se lanzó a una intensa transformación digital con las soluciones de automatización con IA de Esker. Abordaron el problema en tres fases. En primer lugar, automatizaron el envío de 30 000 facturas a clientes, eliminando el plegado, la introducción en sobres y el envío por correo de 15 000 documentos en papel. Después, se abordaron los cobros. Los paneles de control sustituyeron las conjeturas. Por fin, los departamentos de Ventas y Finanzas compartían la visibilidad sobre las cuentas de los clientes. Finalmente llegó el gran avance: la automatización de Cuentas por Pagar. Se digitalizaron las facturas de los proveedores, que ahora se reciben en un 70% de manera electrónica. Un portal ofrece una visibilidad total desde la facturación hasta el pago. La conciliación de tres vías ahorra días de procesamiento. Y los pagos atrasados, que solían ser habituales, han empezado a desaparecer.

La transformación no solo ha mejorado el operativo, sino que ha supuesto un avance para el equipo. Ahora impera la colaboración y se ha disparado la satisfacción. Lennox se ha convertido en un lugar más atractivo para trabajar.



“El trabajo colaborativo en equipo ha mejorado en toda la empresa, la valuación de los empleados es positiva y nuestra función laboral se valora más.”

Céline Lamarène

Directora de cuentas,
Lennox EMEA

Resultados clave

- Se ha mejorado en 500 000 euros el capital circulante.
- Se han reducido en un 50% las facturas vencidas de cuentas pequeñas.
- Se han ahorrado de 2 a 3 días por factura gracias a la conciliación de tres vías.
- Ahora, el 70% de las facturas de proveedores se reciben de manera electrónica.
- Se han mejorado el rendimiento, la visibilidad y el atractivo para la contratación.

Conclusión

Las historias de este ebook comparten un punto en común: la transformación financiera. Ya se trate de la optimización de los cobros de Clario, la liberación de 500 000 libras esterlinas en capital circulante de Lennox o la reducción en la mitad del DSO de Zimmer Biomet, cada una de estas empresas transformó un reto en una ganancia estratégica.

Y no se trata simplemente de mejoras operativas. Son cambios culturales por los cuales los equipos están más cohesionados, los clientes mejor atendidos y las Cuentas por Cobrar no son ya una función auxiliar: son un motor para el crecimiento. La automatización de Cuentas por Cobrar no implica solo eficiencias operativas y pagos más rápidos. Se trata de liberar el potencial de tu gente, tus procesos y tu rendimiento.

Si eres consciente de las limitaciones de los sistemas tradicionales y de las funciones financieras ejecutadas de forma manual, puede que haya llegado el momento de que escribas tu propia historia de éxito con las Cuentas por Cobrar. Y cuando estés listo para ello, aquí estamos para ayudarte.



Hola, somos Esker

La AI Automation Suite de Esker para la Oficina del CFO aprovecha lo último en IA Agéntica y tecnologías de automatización para optimizar el capital circulante y el flujo de caja, mejorar la toma de decisiones estratégicas y fortalecer las relaciones humanas con los clientes, proveedores y empleados. Las soluciones de Esker Source-to-Pay y Order-to-Cash automatizan cualquier proceso empresarial mientras respaldan estrategias de crecimiento a largo plazo.



+40

años de experiencia con más de 20 años centrados en soluciones en la nube



+1.200

empleados que dan servicio a más de 1,2 millones de usuarios y a más de 3 000 clientes en todo el mundo



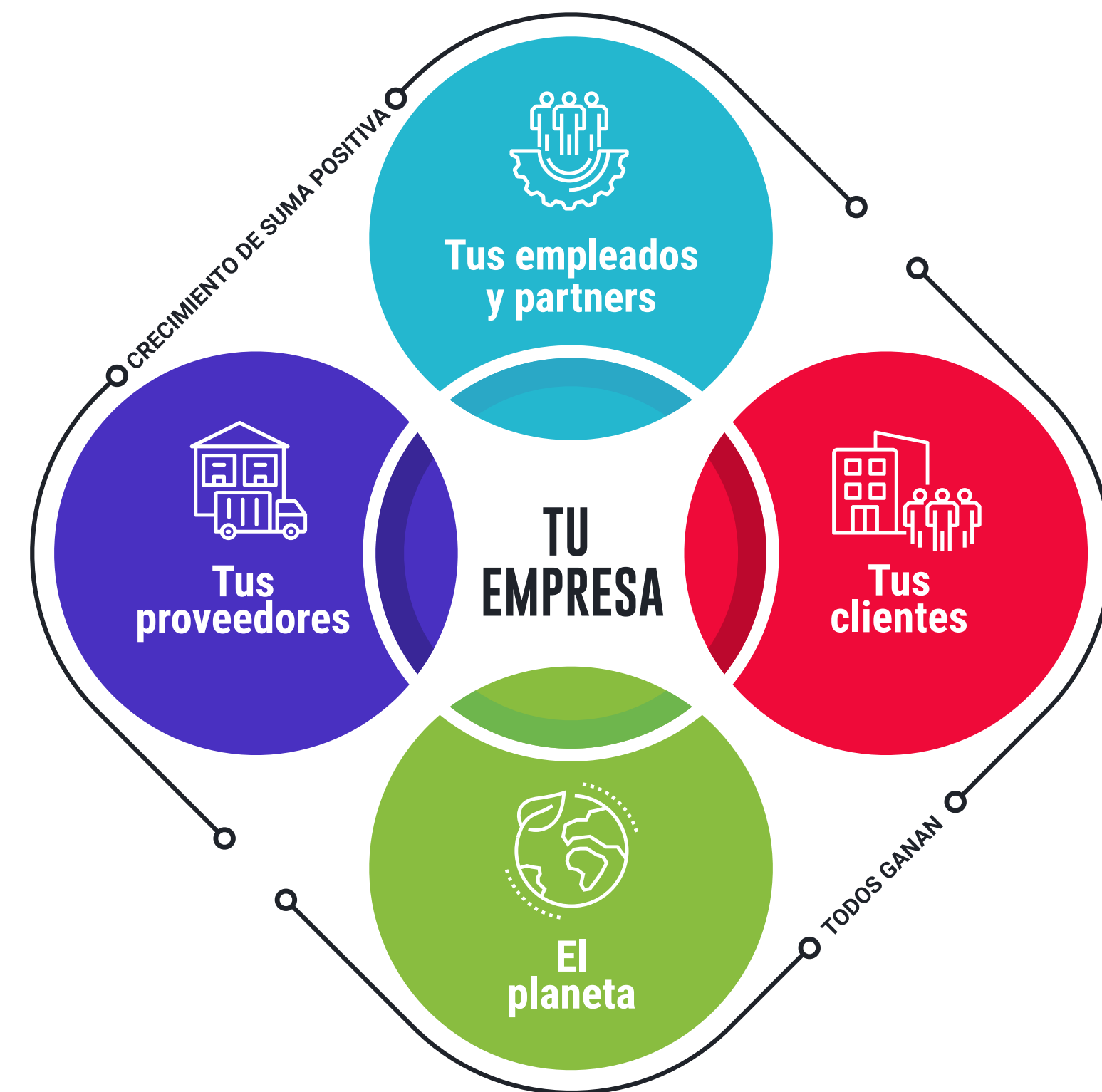
15

delegaciones en todo el mundo y sede social en Lyon, Francia



~€250

de ingresos en 2024



El éxito empresarial es mejor compartido

En Esker creemos que la única forma de crear un cambio real y significativo es mediante un crecimiento de suma positiva. Esto implica lograr un éxito empresarial que no sea a costa de ninguna persona, departamento o empresa. ¡Todos ganan! Por eso diseñamos nuestra tecnología basada en la IA para empoderar a todas las partes interesadas, fomentando la creación de valor a largo plazo.

ESKER[®]
www.esker.es