

Gestión de pedidos
y cargos de clientes

A photograph of a tall glass of beer with a thick head of foam, sitting next to a wooden barrel. Green hops are hanging from the top of the barrel. The background is dark and out of focus.

Damm

La digitalización del ciclo Order-to-Cash como pilar de una nueva cultura empresarial

Gracias a la automatización de la gestión de pedidos y de cargos, la compañía implanta una nueva forma de trabajar que redundará en un mejor Customer Service y un equipo más motivado

ESKER

Datos clave

Damm



Fabricante y comercializadora de cervezas, aguas y refrescos



5.700 empleados



Distribución y comercialización en más 133 países



ERP SAP



Desafío

El aval del éxito de un proyecto previo

Fundado en 1876, Damm es un fabricante de cervezas que actualmente vende más de 25 marcas y factura más de 2.100 millones de euros. En 1999 comenzó la diversificación de su negocio (producción de aguas y refrescos restauración, distribución y logística), contando con 10 plantas de producción y envasado, 2 malterías propias y actividades comerciales en más de 133 países.

En 2017, Damm creó el área de Transformación Digital, que trabaja junto con el resto de los departamentos de la compañía, impulsando dicha transformación. Tras la solicitud al SAC de iniciativas para la automatización de sus procesos, nació el proyecto "Extreme Automation: transformación digital del Customer Service y la gestión comercial". Según explica Alexy Sánchez, Head Of Corporate Customer Service de Damm, "más que un proyecto es un cambio cultural, una transformación en la manera de trabajar" que comenzó cubriendo las tareas de mayor carga manual de todo el ciclo Order-to-Cash.

El punto de partida para la compañía venía definido por la recepción de 140.000 pedidos al año, de los cuales la mitad no podían registrarse automáticamente en el ERP SAP por llegar vía email, fax, teléfono o incluso WhatsApp, y en formatos como pdf, html, Word, Excel, etc. Para afrontar este reto, Damm apostó por la solución de gestión de pedidos de Esker. Tras el éxito, la compañía extendió su confianza en las soluciones de Esker a la gestión de cargos.

Objetivos



Ser una empresa resiliente para absorber los cambios estratégicos (nuevas empresas, marcas o retos) y el crecimiento orgánico del negocio



Capturar cerca de 70.000 pedidos que no entraban por EDI, ni por el portal y reducir el volumen de errores



Automatizar la gestión de 30.000 cargos al año



Reducir el tiempo de gestión de cada pedido y cargo



Liberar a los gestores de tareas manuales y destinarlos a otras de valor añadido

La solución

Integración automática de los pedidos de clientes

Iniciado el proyecto de gestión de pedidos en mayo de 2021, la solución de Esker ha marcado un antes y un después para el día a día de los gestores. A día de hoy, el 99% de los pedidos se integran automáticamente en SAP, habiendo conseguido reducir el tiempo de gestión de un pedido de cuatro a 1,2 minutos, gracias también a la implantación de la app de pedidos, con la que los clientes de hostelería pueden conectarse para, en pocos segundos, hacer su pedido.

Otro de los grandes beneficios que destaca Alexy Sánchez es “haber eliminado o reducido al 99% los errores en pedidos, con la consiguiente disminución de los cargos y de todo el gasto y complicación que comporta para la cadena de suministro”. Con todo, Damm ha de hacer frente a cerca de 11.000 cargos en factura y otros 19.000 cargos fuera factura, en un total al año que supera los 1,2 millones de facturas.

Automatización de los cargos fuera factura y por incidencias

El responsable explica que cuando llega un cargo fuera factura, el gestor lo envía a Esker y la solución hace su magia con la Inteligencia Artificial (IA): captura los datos del cliente, las fechas, el tipo de producto, etc. Luego, categoriza ese cargo, identificando si se trata de una factura de proveedor y ha de registrarse por el circuito de acreedor o si es un cargo para generar una nota de abono. Entonces, automáticamente identifica contra qué condición comercial registrada en SAP Vistex ha de imputar ese cargo, y se realiza la conciliación y su liquidación, compensando la cuenta del cliente porque ya se ha generado el apunte.

En el caso de un cargo en factura, los cargos que el cliente emite por diferencias en la factura siguen un proceso similar: el sistema identifica automáticamente si se trata de un cargo en importe o si es un cargo en producto, si es una diferencia de precio o si es una diferencia en la entrega, etc., generando así el cargo preciso.



“Cuando llega el cargo, Esker hace su magia: captura todos los datos, lo identifica, lo categoriza y automáticamente identifica la condición comercial que le corresponde”

Alexy Sánchez

Head Of Corporate Customer Service de Damm



“A día de hoy, el 99% de los pedidos de la compañía se integran de forma automática en el ERP, acelerando el proceso y reduciendo prácticamente a cero los errores”

Alexy Sánchez

Head Of Corporate Customer Service de Damm



“Al tratarse de herramientas tan intuitivas, cuando se produce alguna incidencia por picos de demanda, bajas, vacaciones... es muy sencillo cubrir ese vacío sin mengua de la eficiencia”

Alexy Sánchez

Head Of Corporate Customer Service de Damm

Resultados

Visibilidad total del proceso con beneficios para el cliente

Damm ha reducido en un 80% el tiempo de registro de un cargo, pasando de los previos 10 minutos a un minuto. Asimismo, otros de los beneficios que destaca Alexy Sánchez es el que afecta a un KPI como el DDO (Days Deduction Outstanding), que ha pasado de una media de 45 días a tan sólo 15 días. El responsable subraya su repercusión al afirmar que “el hecho de poder desgravar el 21% de IVA de la totalidad de los cargos recibidos, 30 días antes es un dato increíble”.

Paralelamente, el Head Of Corporate Customer Service de Damm hace hincapié en cómo “la solución de Esker nos ha proporcionado una visibilidad total del proceso, permitiéndonos saber en qué momento hemos de actuar, dónde hay problemas y dónde tenemos que poner más recursos”. Todo ello, además, aplicando unos procedimientos uniformes en todos los equipos (90 personas), que se distribuyen en cinco centros de trabajo en cuatro países diferentes. “Apertando un botón, puedes saber cuántos cargos hay pendientes, en qué estatus están, por qué están pendientes, de qué cliente o de qué key account...”, indica el responsable, lo que impacta positivamente en la satisfacción del cliente.

Por otro lado, estos elevados niveles de automatización también han traído consigo un ahorro de tiempo de prácticamente dos FTEs (Full Time Equivalent) que, en lugar de amortizarse, se aprovechan para la realización de otras tareas de mayor valor añadido, que pueden venir de la compra de nuevas empresas, de nuevas marcas o, incluso, del propio crecimiento del negocio. “El gestor gana calidad de vida, pues pasa de estar ocho horas picando datos a que su trabajo se transforme y enfoque más al análisis y a acciones de más valor añadido”, concluye el responsable.

“Hemos conseguido una optimización financiera brutal, disponiendo de mucha más información y controlando mucho mejor todo el proceso”, Alexy Sánchez, Head Of Corporate Customer Service de Damm

■ ■ ■ **“Apertando un botón puedes saber cuántos cargos hay pendientes, en qué estatus están, por qué están pendientes, de qué cliente o de qué key account... En este sentido es muy óptimo”**

Alexy Sánchez

Head Of Corporate Customer Service de Damm



Logros destacados

-  **Reducción del tiempo de gestión de pedidos a 1,2 minutos**
-  **Disminución del 80% en la gestión de cargos, de 10 a 2 minutos**
-  **Reducción del DDO, de 45 a 15 días**
-  **2 FTEs liberados para tareas de mayor valor para el crecimiento del negocio**
-  **ROI recuperado antes de 2 años**
-  **Mayor control y visibilidad de todo el proceso O2C**
-  **Flexibilidad organizativa, reducción del estrés y calidad de vida**

¿Te gustaría digitalizar los pedidos y los cargos de tus clientes al igual que Damm?

Ponte en contacto con nuestro equipo.

Sobre Esker

Esker digitaliza el intercambio de documentos entre clientes y proveedores, fomentando así una máxima productividad y visibilidad en tiempo real. Su tecnología inteligente (IA, RPA) se casa con la del ser humano para crear un entorno de trabajo ideal, tanto para el empleado como para sus proveedores y sus clientes.

www.esker.es

ESKER®