



5 CASOS DE ÉXITO EN LA GESTIÓN DE PEDIDOS

EN LA INDUSTRIA DE MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN



¡ARRIBA, ARRIBA Y MUY LEJOS!

PROGRESANDO DESDE LA GESTIÓN DE PEDIDOS MANUAL

¿No sería estupendo que todos los pedidos que recibe una empresa de materiales de construcción fuesen electrónicos? Llegarían todos con el mismo formato, con todos los datos correctos y claramente definidos, y todo se integraría automáticamente en el sistema ERP. Por desgracia, la gestión de pedidos no funciona así. Los pedidos llegan a través de canales variados, lo que implica más puntos de intervención manual, más retrasos, y una mayor probabilidad de que tanto la experiencia de tu cliente como los resultados de tu empresa se vean afectados.

Pero hay un lado positivo: los clientes de Esker dicen que nuestra solución basada en IA para la gestión de pedidos representa un punto de inflexión. Al integrarse en los sistemas ERP existentes, Esker permite que cada pedido se procese de manera más rápida y más exacta, ofrece acceso inmediato al análisis de los pedidos, y distingue a tu empresa como socio comercial «con el que es fácil hacer negocios».

En este eBook, cinco empresas de materiales de construcción comparten su historia de éxito con Esker:

ASSA ABLOY



CENTURY
FURNITURE

NATIONAL

ASSA ABLOY GROUP

ERP. ORACLE | EMPLEADOS: 47.000 | SEDE SOCIAL: ESTOCOLMO, SUECIA

ASSA ABLOY



EN NUESTRO SECTOR INDUSTRIAL, EN EL QUE LOS PEDIDOS CONFIGURABLES SON HABITUALES, SOLO ESKER ERA CAPAZ DE ADAPTARSE AL NIVEL DE DETALLE AL QUE HACEMOS FRENTE. LA FLEXIBILIDAD Y LA FACILIDAD DE USO SON FENOMENALES. NO HAY COMPARACIÓN POSIBLE."

COORDINADOR DE
COMERCIO ELECTRÓNICO

¿QUIÉN ES ASSA ABLOY?

ASSA ABLOY es el líder mundial en soluciones de cierre y seguridad, y líder del mercado en la mayor parte de Europa, América del Norte, China y Oceanía. Desde su fundación como empresa regional en 1994, ASSA ABLOY ha crecido hasta convertirse en un grupo internacional puntero.

ANTECEDENTES

Al emprender una iniciativa global para agilizar sus procesos empresariales, ASSA ABLOY eligió la solución de Gestión de Pedidos basada en IA de Esker para ayudarle a alcanzar sus objetivos de reducir el coste medio de pedido, gestionar volúmenes crecientes de pedidos, y eliminar algunas de las dificultades de la gestión de pedidos configurables (que representan el 40% del total de pedidos). En un primer momento, ASSA ABLOY implementó Esker en sus instalaciones, adoptando después la solución de gestión de pedidos automática de Esker basada en la nube: así, se beneficia de una incorporación más sencilla, de operar sin licencias y de una multitud de ventajas impresionantes.

RESULTADOS



AHORRO

anual de 250.000 dólares gracias a una reducción del 30% en los errores de entrada



MAYOR RAPIDEZ

gestión un 97% más rápida de media, pasando de 60 horas a 2 horas



PERSONALIZACIÓN

de varios campos del pedido de diferentes unidades de negocio, gracias a los formularios flexibles

AMEROCK HARDWARE

ERP. SAP | EMPLEADOS: 3.000 | SEDE SOCIAL: HUNTERSVILLE, NC



**ESTAMOS
ENTUSIASMADOS CON LOS
RESULTADOS QUE NOS
ESTÁ DANDO ESKEER. EN
VEZ DE CENTRARNOS EN LA
INTRODUCCIÓN DE DATOS,
NUESTRO PERSONAL
PUED DEDICARSE A
TAREAS COMO LLAMADAS
PROACTIVAS, PARA
ASEGURARNOS UNA
EXPERIENCIA POSITIVA DEL
CLIENTE Y UN AUMENTO DE
LOS INGRESOS"**

DIRECTOR DE ATENCIÓN AL
CLIENTE

¿QUIÉN ES AMEROCK HARDWARE?

Desde 1929, Amerock Hardware se propone ofrecer soluciones de herrajes decorativos de alta calidad, que inspiren, se coordinen y ayuden a expresar el estilo personal en toda la vivienda. Actualmente, Amerock forma parte del grupo The Piedmont Hardware Group.

ANTECEDENTES

Amerock Hardware procesaba manualmente en su sistema SAP® unos 6.000 pedidos de los 15.000 que recibe. Su personal pasaba del 70 al 75 por ciento de su jornada introduciendo datos, por lo que los empleados no podían dedicarse al trato con los clientes ni a aumentar los ingresos. Consciente de este problema, Amerock eligió la solución de Gestión de Pedidos de Esker por su plataforma en la nube, que cuenta con funciones de IA y herramientas de análisis. Ahora, los pedidos tienen un seguimiento a lo largo de todo el proceso, se archivan automáticamente y son fácilmente accesibles en la plataforma de Esker. La solución ha permitido a la empresa que su servicio de atención al cliente haya pasado de ser transaccional a relacional.

RESULTADOS



REDUCCIÓN

del tiempo de gestión de los pedidos de 9 minutos a menos de 2,5 minutos



MEJOR

experiencia del cliente, ya que el personal puede atender sus llamadas y dudas



ESTABILIDAD

en la plantilla, incluso después de haber perdido 3 trabajadores por bajas naturales

MOEN INCORPORATED

ERP. SAP | EMPLEADOS: 3.000 | SEDE SOCIAL: NORTH OLMSTED, OH



PASAMOS DE NO TENER VISIBILIDAD NINGUNA A UNA **TOTAL TRANSPARENCIA** EN NUESTRO PROCESO DE GESTIÓN DE PEDIDOS. CON ESKER, PODEMOS **PRIORIZAR NUESTRO FLUJO DE TRABAJO**, IGUAL QUE LO HARÍA UN CONTROLADOR AÉREO. SABEMOS EXACTAMENTE QUÉ ESTÁ PASANDO, Y PODEMOS TRASLADAR LOS RECURSOS SEGÚN SEA NECESARIO"

DIRECTOR DE SERVICIOS TÉCNICOS

¿QUIÉN ES MOEN?

Moen es uno de los mayores fabricantes de suministros para fontanería, incluyendo fregaderos y griferías de cocina y artículos específicos de fontanería. Con más de cinco décadas centrados en hacer de sus productos los mejores de su sector, Moen se ha consolidado como la marca número 1 de griferías en América del Norte.

ANTECEDENTES

Antes de utilizar Esker, el 70% de los pedidos que recibía Moen en los Estados Unidos se enviaba por fax (frente a solo un 30% a través de EDI), por lo que había que introducirlos manualmente en el SAP, frenando la velocidad y la productividad. Después de realizar un estudio entre un puñado de analistas industriales, Moen terminó eligiendo la solución de Gestión de Pedidos de Esker. Con Esker, los datos de los pedidos llegan directamente a SAP sin que el personal de Moen tenga que tocar ni una hoja de papel, lo que representa un gran ahorro de costes. Es más, la capacidad de ver claramente el formulario de validación diseñado con opciones de personalización significó un beneficio para Moen, en términos de un aumento de la eficiencia.

RESULTADOS



AUMENTO

de la velocidad media del tiempo de gestión un 50%, pasando de 4,5 a 2,5 minutos por pedido



MANTENIMIENTO

de la plantilla estable necesaria para la introducción de pedidos, a pesar del crecimiento del volumen de pedido



INMEDIATEZ

del acceso a los pedidos en caso de preguntas de los clientes, con posibilidad de añadir notas electrónicas

CENTURY FURNITURE LLC

ERP. SAP | EMPLEADOS: 900 | SEDE SOCIAL: HICKORY, NC

CENTURY
FURNITURE



TODAS LAS ÁREAS INTERNAS CONCERNIDAS POR ESKE SON MÁS AUTÓNOMAS EN SU SERVICIO QUE ANTES. EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO TIENE ACCESO DIRECTO A DATOS DE PEDIDOS RECIBIDOS Y FACTURADOS, Y LOS CLIENTES SE BENEFICIAN DE UNA SOLUCIÓN MÁS RÁPIDA DE PROBLEMAS EN LOS PEDIDOS Y DE UNA MAYOR EFICIENCIA"

DIRECTOR DE SERVICIOS
TÉCNICOS

¿QUIÉN ES CENTURY FURNITURE?

Fundada en 1947, Century Furniture es una de las mayores empresas del mundo en manos privadas dedicada a la fabricación de muebles de uso doméstico de alta gama. El sector reconoce a Century como líder en diseño, en destreza en los acabados y en profesionalidad.

ANTECEDENTES

Como la mayor parte de las empresas de materiales de construcción, Century Furniture tenía al reto de eliminar costes en los procesos y los productos. Hace años, la empresa formó un «comité de electrónica» para entender los costes del papel, consumibles y equipamiento asociados a la gestión de pedidos. Esta estrategia facilitó que Century Furniture se encontrara con la solución de Gestión de Pedidos de Esker. Al integrarse directamente en el sistema SAP de la empresa, Esker ha permitido a Century eliminar horas en el proceso de introducción de pedidos en cada uno de ellos, en función de las particularidades de cada pedido.

RESULTADOS



REDUCCIÓN

del tiempo medio de espera en cola en la introducción de pedidos de 5 a 2,5 días



DISMINUCIÓN

de los gastos totales de papel en 99%, y de los costes de archivado manual en 100%



EN TIEMPO REAL

se generan informes para monitorizar la producción y para permitir la priorización de los pedidos

KIMBALL INTERNATIONAL

ERP. SAP | EMPLEADOS: 3.000 | SEDE SOCIAL: JASPER, IN

7

NATIONAL.



POR SUPUESTO QUE TENER EL PEDIDO AL ALCANCE DE LA MANO ES UNA VENTAJA. ES EXTREMADAMENTE ÚTIL CUANDO UN CLIENTE TIENE ALGÚN PROBLEMA... AHORA PODEMOS ACCEDER AL PEDIDO Y MIRARLO PARA CONFIRMAR LO QUE ESTÁ DICHIENDO EL CLIENTE"

DIRECTOR DE TI

¿QUIÉN ES NATIONAL?

Kimball International, Inc lleva 30 años siendo líder en la fabricación de mobiliario de oficina y de hostelería, así como en la prestación de servicios de producción electrónica. El área de negocio de mobiliario de oficina de National tiene su sede en Jasper, Indiana (Estados Unidos).

ANTECEDENTES

El área de mobiliario de oficina National de Kimball International recibe 4.500 pedidos al mes, la mayor parte por fax, y muchos de ellos de varias páginas. Con la presión de prestar un mejor servicio a sus clientes, de servir los pedidos de forma más rápida y de reducir los plazos de operación, National se dio cuenta de que necesitaba una manera de procesar los pedidos en su SAP más ágil y exacta. La empresa evaluó varios proveedores y eligió finalmente la solución de Gestión de Pedidos de Esker para automatizar la entrega de pedidos entrantes por fax. Un factor clave en su decisión fue que, con Esker, no hace falta dedicar mucho tiempo a su implementación y a la formación.

RESULTADOS



REDUCCIÓN

del tiempo que dura un ciclo: se introduce aproximadamente el 90% de los pedidos en 12 horas o menos



ELIMINACIÓN

de 2 impresoras y de unos 15 muebles archivadores gracias al flujo de trabajo automatizado



MANTENIMIENTO

de unas tasas constantes de corrección en la gestión de pedidos de más del 99,6%

¿LISTO PARA EL DESPEGUE?

**TU EMPRESA PUEDE SER NUESTRA PRÓXIMA HISTORIA DE ÉXITO.
TE EXPLICAMOS CÓMO.**

Bueno, ya lo ves. Cinco empresas diferentes de materiales de construcción que se enfrentaban cada una de ellas a unos retos únicos en la gestión de los pedidos, y que consiguieron resultados sorprendentes. Esto es lo mejor de Esker. Sea cual sea el tamaño, el sector o las connotaciones técnicas de tu empresa, nuestra solución basada en IA se puede adaptar fácilmente para propulsar la experiencia de tus clientes a cotas más altas.

**Si crees que estás listo para ser la próxima historia de éxito de Esker, puedes llamarnos al
+34 915 529 265 o enviarnos un correo electrónico a sales@esker.es.**

SOBRE NOSOTROS

Esker es líder mundial en soluciones back-office de automatización basadas en IA que abarca los ciclos de O2C y de P2P. Después de más de 30 años de experiencia, Esker cuenta con más de 11.000 clientes y millones de usuarios en todo el mundo. Nuestra sede central está en Lyon, Francia, pero nos encontramos prácticamente en cualquier lugar que necesite liberarse del papel. Visita esker.es para saber más de nosotros.



www.esker.es