GESTIÓN DE PEDIDOS

SUNTORY
BEVERAGE & FOOD SPAIN

INNOVACIÓN Y TECNOLOGÍA EN EL SERVICIO AL CLIENTE DE SUNTORY BEVERAGE & FOOD SPAIN

Digitaliza la gestión de pedidos de clientes para mejorar la visibilidad y adaptarla a su modelo de distribución.

ESKER

EN RESUMEN

Suntory Beverage & Food Spain

Bebidas refrescantes

Más de 1.000
empleados

328.4M€
cifra de negocio

ERP SAP

APUESTA

Mejorar la eficiencia y gestionar la complejidad

Suntory Beverage & Food Spain es conocida por sus marcas de refrescos entre las que destacan Schweppes, Trina, La Casera o Sunny, además de marcas de terceros como Pepsi, que distribuye en el canal Horeca.

Cuenta con instalaciones de producción en España (una planta de concentrados en Carcaixent, Valencia y un centro de I+D en Tordera, Barcelona), Francia y Reino Unido. *"Growing for Good"* es el lema con el que la compañía expresa su política de impacto positivo en las comunidades.

En diciembre de 2018 se ponía en marcha el proyecto con el objetivo de agilizar el proceso de gestión de pedidos que realizaban de manera manual, reducir los errores y maximizar la visibilidad sobre sus procesos. Además, se conseguía un alineamiento entre su transformación digital y su política medioambiental.

LO QUE EMPUJÓ A SUNTORY BEVERAGE & FOOD SPAIN A DIGITALIZAR SU CUSTOMER SERVICE

La cantidad y complejidad de canales a gestionar era el reto más importante a superar para ayudar a los gestores del departamento a procesar con velocidad y precisión sus hasta 100.000 pedidos en los meses de temporada alta.

Además, la digitalización de la gestión de pedidos era necesaria para poder aportar visibilidad en la operativa de los distintos canales, dado el modelo de distribución de la compañía tanto en el sector Horeca como en Retail.

DESAFÍOS

- **Gestionar la complejidad de canales** para hacer frente a los más de 100.000 pedidos en temporada alta
- **Controlar las excepciones** generadas por la complejidad de gestión (formatos, cantidades, métodos, equipos, canales, etc.)
- **Aportar visibilidad en la operativa** de los distintos canales de venta en Horeca y Retail
- **Mejorar la gestión de los pedidos** para reducir la cantidad de Cargos de Clientes

> Junto a Esker, el Customer Service de Suntory Beverage & food Spain ha evolucionado para convertirse en un referente a nivel europeo dentro de la compañía".

Isabel Carrascosa
Gestora de Logística y responsable del proyecto de Esker en Suntory Beverage & Food Spain

Hemos dejado de grabar los **pedidos manuales**, hemos mejorado en calidad y en eficiencia. Nos ha cambiado la vida".

María Jose Ortiz

Manager Canal FOOD, dpto. Servicio al Cliente Suntory Beverage & Food Spain

SOLUCIÓN

Alineación de procesos y visibilidad multicanal

DOCUMENTOS DE 7 TIPOS

Suntory Beverage & Food Spain sirve tanto a las grandes superficies como al pequeño comercio, a través de distribuidores, pero también al canal Horeca y mediante compra online.

Por ello, se distinguen 7 tipos de documentos (albaranes, pedidos habituales, pedidos de distribuidor, televenta, pedidos degustación, abonos y pedidos de Portugal), que corresponden a diferentes canales y que requieren un equipo y un proceso distinto.

VISIÓN PERIFÉRICA, ANÁLISIS COMPLETO

El **panel de control** de Suntory Beverage & Food Spain contiene 29 indicadores que nos muestran los números, repartos y curvas de tendencias de los cerca de 3.500 pedidos email y fax procesados al mes, a medida que se van recibiendo y tratando. Los gestores de Servicio al Cliente han pasado de un tiempo medio de proceso por pedido de 2,5 minutos a casi 1 minuto. Esto se explica por la capacidad de la tecnología Esker, mezcla de Machine Learning y de Inteligencia Artificial. El 55,3% de los documentos no conlleva ningún cambio. Hasta la fecha son 600 los clientes automatizados, cuyos pedidos pasan directamente a SAP.

TRATAMIENTO DE EXCEPCIONES

Aparte de las clásicas funcionalidades de Esker, destacamos dos que ayudan a **tratar excepciones:** La primera se trata del caso de un retailer, cliente de Suntory Beverage & Food Spain, que suele juntar productos de ambiente y frío (siendo dos almacenes y medios logísticos diferentes). En esta situación, Esker hace un "Split" del pedido, de forma que ambos productos son automáticamente divididos en dos pedidos distintos, cada uno asignado al equipo correspondiente.

La otra excepción consiste en detectar entre las líneas de un pedido aquellos artículos que vienen en unidades, en vez de palets o cajas, y que requieren un modo de tratamiento tipo "picking".

Con la implantación de ESKER se han formado microproyectos con equipos definidos, en los que la cooperación hace que los resultados propuestos no sólo se consigan, si no que se superen. Este trabajo en equipo es, realmente, la clave del todo".

Isabel Carrascosa

Gestora de Logística y responsable del proyecto de Esker en Suntory Beverage & Food Spain

RESULTADOS

Mayor precisión y mejor organización del trabajo

Aparte de la velocidad en el tratamiento de pedidos, Esker ayuda a repartir el trabajo en su departamento de Servicio al Cliente. Además, el trabajo en la nube permite al equipo trabajar en remoto, accediendo al portal desde su casa. En momentos de alza repentina de volumen de pedidos, o en caso de que alguien del equipo esté ausente, se reparte el trabajo desde el portal hacia otras personas. La continuidad de la operativa está así asegurada. Maria Jesús Fernández, del departamento de Servicio al Cliente, declara: *"En caso de que falte uno o varios del equipo, la herramienta sigue funcionando y no se nota en el rendimiento global."*

Aumento de la velocidad de gestión de pedidos, equivalente a un ahorro de 3.400 horas en 2020.

Reducción de errores de gestión.

Aumento de la visibilidad sobre el ciclo de gestión de cada pedido.

Teletrabajo para todos los que intervienen en la gestión del Order-to-Cash a través de la plataforma Esker.

PERÍODO DE CRISIS SANITARIA

El equipo completo de Servicio al Cliente de Suntory Beverage & Food Spain tuvo que adoptar el teletrabajo de un día para otro cuando sobrevino la crisis sanitaria. Esta situación excepcional no impidió continuar el trabajo en remoto. La colaboración fue fluida entre todos los empleados y la gestión de los pedidos ha sido transparente, gracias a Esker, para sus clientes y toda la cadena de suministro.

> Viendo los resultados obtenidos en la parte de pedidos, queremos extender la eficiencia que nos dan la tecnología y el equipo de Esker a la parte de Cargos. Tener los pedidos valorados y bien gestionados nos da una visibilidad extraordinaria sobre el resto del ciclo de gestión de cada pedido".

Isabel Carrascosa

Gestora de Logística y responsable del proyecto de Esker en Suntory Beverage & Food Spain

¿Te gustaría digitalizar la gestión de los pedidos de tus clientes al igual que Suntory Beverage & Food Spain?

CONTÁCTANOS

SOBRE ESKER

Esker ofrece una plataforma cloud que permite digitalizar la relación comercial entre proveedores y clientes, aportando valor y visibilidad al trabajo de los profesionales de servicio al cliente y finanzas.

www.esker.es

CS-OM-ES-001-A

©2022 Esker S.A. Todos los derechos reservados. Esker, el logo Esker son marcas comerciales registradas de Esker S.A. El resto de marcas comerciales citadas pertenecen a sus respectivos propietarios.