

EL VALOR DE LA OPTIMIZACIÓN DIGITAL EN LA CADENA DE SUMINISTRO

EL FUTURO DE LA GESTIÓN DE PEDIDOS





ESTE MANUAL HA SIDO DISEÑADO PARA AYUDAR A LOS DIRECTORES DE LA CADENA DE SUMINISTRO CENTRADOS EN EL CLIENTE Y EN EL CUMPLIMIENTO DE LOS PEDIDOS A **EVALUAR LOS BENEFICIOS DE LAS SOLUCIONES AUTOMATIZADAS** Y SU NECESIDAD AL **EMPEZAR UN PROYECTO DE OPTIMIZACIÓN DIGITAL**. SI ESTÁS CONSIDERANDO MEJORAR LOS PROCESOS ACTUALES, CONSULTA ESTE MANUAL COMO CAMINO AL ÉXITO.

OPTIMIZACIÓN DIGITAL

LO QUE REPRESENTA PARA LAS CADENAS DE SUMINISTRO

Los directores de las cadenas de suministro sufren una presión creciente para aumentar las ganancias y mejorar la experiencia del cliente. En un entorno empresarial cada vez más competitivo, esto puede ser difícil. Entonces entra en escena la optimización digital. Definida por Gartner como ***“el proceso de utilizar la tecnología digital para mejorar los procesos de los sistemas operativos y los modelos empresariales existentes”***, su popularidad se ha disparado en los últimos años, debido en parte a su capacidad para ayudar a los directores de las cadenas de suministro a aumentar la eficiencia y a afrontar los desafíos actuales.

Aunque la optimización digital adopta muchas formas, los directores de las cadenas de suministro centrados en la satisfacción del cliente han tenido éxito con soluciones de automatización basadas en IA [inteligencia artificial], especialmente en la gestión de los pedidos de clientes. Al trabajar en tándem con sistemas existentes, estas soluciones utilizan una mezcla de tecnologías digitales para eliminar tareas de poco valor y agilizar las actividades de gestión de pedidos en el interfaz que repercuten en la cadena de suministro. Esto implica que se dedica menos tiempo a tareas repetitivas y rutinarias y más tiempo a mejorar las capacidades para conseguir nuevas oportunidades y construir relaciones más sólidas.



**EL 75% DE
LAS EMPRESAS
CONSIDERAN QUE
LA TRANSFORMACIÓN
DIGITAL DE LA CADENA
DE SUMINISTRO ES
“IMPORTANTE” O
“MUY IMPORTANTE”¹**

¹ GT Nexus & Capgemini Consulting (2016). The Current and Future State of Digital Supply Chain Transformation. Retrieved from: https://www.capgemini.com/consulting/wp-content/uploads/sites/30/2017/07/digital_transformation_report_capgemini-consulting_0.pdf

LOS RETOS DE SATISFACER AL CLIENTE

INTERRUPCIONES EN LA GESTIÓN DE PEDIDOS

Las empresas no pueden permitirse problemas continuados en la cadena de suministros... literalmente. Un único tropiezo puede tener consecuencias graves en el futuro. Aunque los retos pueden ser complejos, la mayoría suelen compartir un mismo origen: una mala gestión de los pedidos. Si quieres crear un entorno de excelencia en la cadena de suministro, todo empieza con conseguir la eficiencia en la gestión de los pedidos.

ALGUNOS DE LOS **MAYORES RETOS** A LOS QUE SE ENFRENTAN LOS EQUIPOS DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE QUE OPERAN DE FORMA MANUAL SON:

ERRORES

El error humano es inevitable en un entorno manual y provoca: el reprocesado de pedidos, la obligación de asignar créditos, el reenvío de productos, el pago de tarifas aéreas más caras, y el descontento de los clientes.



ALTOS COSTES

Se sabe que algunas áreas incrementan los costes, como: los errores por introducir manualmente los datos, la ruptura en la competencia de la cadena de custodia, el equipamiento y la mano de obra, problemas logísticos y tiempo para resolverlos.



MALA COMUNICACIÓN

La falta de una plataforma central y colaborativa dificulta la comunicación eficaz entre los diferentes equipos y departamentos que actúan sobre la cadena de suministro.



INVISIBILIDAD

No tener una gestión centralizada de los pedidos implica no tener visibilidad. Lo que representa, para los propietarios de la cadena de suministro, el riesgo de incumplir el ANS, una planificación de la demanda equivocada y una falta de visibilidad ascendente para los centros de distribución.



BAJO NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Desde la falta de transparencia en sus pedidos hasta los retrasos en la entrega de los productos, los cuellos de botella asociados a los entornos manuales pueden afectar negativamente y en muchos sentidos a la satisfacción del cliente.



PÉRDIDA DE CLIENTES Y EMPLEADOS

Los procesos que descansan en métodos manuales decepcionan tanto al personal como a los clientes, y ambos buscarán mejorar su experiencia en cualquier otro lugar.



GESTIÓN AUTOMATIZADA DE PEDIDOS

TRANSFORMANDO LA CADENA DE SUMINISTRO

Imagina unificar toda la gestión de pedidos en una única plataforma intuitiva, de modo que no haya miembros del personal que tengan que realizar tareas manuales repetitivas y que requieren mucho tiempo. Los pedidos se introducen automáticamente en el flujo de trabajo, los datos se extraen correctamente, se crean en el ERP [sistema de planificación de recursos empresariales], se realiza su seguimiento de principio a fin y se archivan electrónicamente para su recuperación en futuras ocasiones. Esto es, en pocas palabras, la automatización; el desglose de lo que comporta exactamente sigue a continuación:

1

RECEPCIÓN DEL PEDIDO

Todos los pedidos realizados, sea cual sea su formato (correo electrónico, fax, EDI, portal, etc.) se introducen en la cola adecuada para su procesamiento electrónico.

2

EXTRACCIÓN DE DATOS

La tecnología basada en la IA, como el aprendizaje automático, extrae los datos pertinentes de archivos de imágenes y reconoce incluso pedidos y otros documentos para un procesamiento más rápido y más correcto.

3

INTEGRACIÓN EN EL ERP

Se conectan los datos y los flujos de trabajo a los sistemas ERP existentes, *in situ* o por encargo, permitiendo una integración fluida.

4

ARCHIVADO ELECTRÓNICO

Los pedidos se archivan automáticamente y vinculados de nuevo al sistema empresarial o ERP durante el tiempo que se especifique.

5

ANÁLISIS

Los parámetros se muestran a tiempo real en paneles personalizables para cada usuario, lo que permite una visualización completa desde el principio hasta el fin de KPIs importantes, como la lista de pedidos acumulados.



EL IMPACTO EN EL CLIENTE

OBTENER ÉXITO CON LA AUTOMATIZACIÓN

Empresas de todo tipo, de todos los tamaños y de todos los sectores salen ganando al añadir la gestión de pedidos automatizada a su cadena de suministro, como han hecho las que presentamos a continuación. Todas ellas se benefician de una visibilidad del 100% de los pedidos y clientes en sus herramientas de elaboración de informes, para planificar y monitorizar mejor sus operaciones, pero cada una tiene una historia diferente que contar. A continuación, una instantánea de algunos de los beneficios que han obtenido gracias a la optimización digital.

4 EMPRESAS / 4 SECTORES 4 BENEFICIOS DE LA GESTIÓN AUTOMATIZADA DE PEDIDOS



- **Redujo** las horas extras de sus empleados
- **Gestionó** crecientes volúmenes de pedidos sin nuevos contratos
- **Redujo** el tiempo de respuesta para la confirmación de pedidos
- **Eliminó** casi todas las máquinas de fax

[> LEE EL CASO DE CLIENTE](#)



- **80%** reducción de tiempo en la gestión de pedidos
- **70%** reducción de costes
- **99%** reducción de errores por entrada manual
- **Liberación del 65%** del tiempo de sus responsables de Servicio al Cliente

[> LEE EL CASO DE CLIENTE](#)



- **Gestiona** los pedidos de más de 60 laboratorios 3 veces más rápido
- **Más capacidad** operativa con el mismo equipo de gestión
- **Automatización** de tareas repetitivas para ofrecer más tiempo de valor al cliente.
- **Reperto** ágil de tareas en tiempo real

[> LEE EL CASO DE CLIENTE](#)



- **Procesa pedidos** configurables un 97% más rápido
- **Mejora** en la personalización del pedido con los formularios flexibles
- **Reducción** del 30% en los errores, equivalente a 250.000\$ anuales
- **Visibilidad** de métricas estratégicas

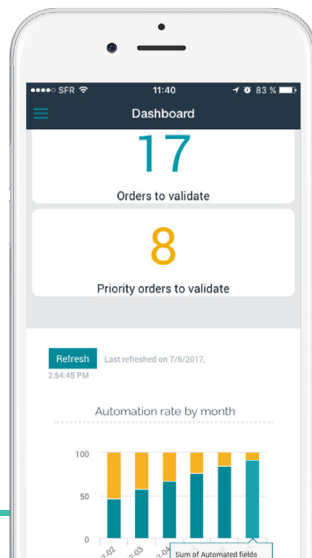
[> LEE EL CASO DE CLIENTE](#)

UN BENEFICIO A OBTENER

MAYOR VELOCIDAD

Los equipos de la cadena de suministro priman la velocidad, y con razón. La ralentización produce errores de envío, tarifas aéreas más altas y daños en la relación con el cliente por incumplimiento del SLA. Aquí es donde las soluciones basadas en IA obran su prodigio. Como los datos son extraídos automáticamente de los pedidos mediante tecnología de aprendizaje automático, el tiempo de procesamiento de los datos disminuye en gran medida y se evitan los cuellos de botella críticos. Cuanto más rápido se procesa un pedido, antes podrá ser satisfecho.

Pero no es solo velocidad: es sobrepasar las expectativas de sus clientes. Hacer sistemáticamente las entregas de los productos de manera rápida y correcta aumenta la satisfacción del cliente. Esto representa un beneficio tanto para su empresa como para sus clientes. Una entrega rápida incentiva que se repitan los negocios.



HEMOS **REDUCIDO** EL NÚMERO DE ERRORES DE ENTRADA DE PEDIDOS DEBIDOS AL TRATAMIENTO MANUAL Y **AGILIZADO** NUESTROS TIEMPOS DE PROCESAMIENTO. COMO CONSECUENCIA, HEMOS PODIDO INVERTIR MÁS TIEMPO EN TAREAS DE MAYOR VALOR, LO QUE SE HA TRADUCIDO EN UNA **MAYOR** SATISFACCIÓN DEL CLIENTE."

LUIS FERNÁNDEZ-PALACIOS
DIRECTOR DE GESTIÓN DE PEDIDOS
HEINEKEN ESPAÑA



HEMOS REDUCIDO EL NÚMERO DE ERRORES DE ENTRADA DE PEDIDOS DEBIDOS AL TRATAMIENTO MANUAL Y AGILIZADO NUESTROS TIEMPOS DE PROCESAMIENTO. COMO CONSECUENCIA, HEMOS PODIDO INVERTIR MÁS TIEMPO EN TAREAS DE MAYOR VALOR, LO QUE SE HA TRADUCIDO EN UNA MAYOR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.”

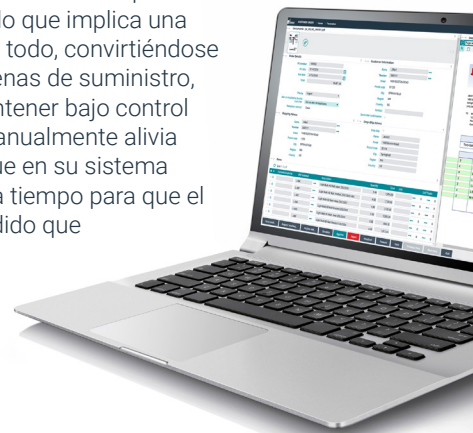
JOE BOWDEN
ANALISTA FINANCIERO
IPC GLOBAL SOLUTIONS

UN BENEFICIO A OBTENER

MAYOR VELOCIDAD

Según el 49% de las organizaciones, el error humano es la principal causa de inexactitudes en los datos.² Los errores en los pedidos son intrínsecos a los métodos de procesamiento manual. Sin embargo, una solución basada en la IA se ocupa de corregirlo. Empleando la tecnología inteligente, como el aprendizaje automático y el aprendizaje profundo, la información es extraída correctamente de cada pedido (sin importar el formato) y contrastada automáticamente con los datos maestros, eliminando casi de raíz los errores y las tragedias en las fases siguientes, al enfrentar el problema en su origen: el registro manual de pedidos.

Errores aparentemente pequeños pueden suponer retrasos por valor de millones e incluso el cese de la producción, lo que implica una fuerte presión sobre el personal para resolverlo todo, convirtiéndose en una prioridad para los directores de las cadenas de suministro, los controladores y los gestores de crédito mantener bajo control los errores. Eliminar los pedidos registrados manualmente alivia la presión y da a la gestión la tranquilidad de que en su sistema solo entra información correcta. Además, libera tiempo para que el personal lo dedique a actividades de valor añadido que aumentan la satisfacción en el trabajo (como captar clientes de manera activa, monitorizar los pedidos urgentes, colaborar con otros departamentos, etc.).



² Experian (2018). 2018 Global Data Management Benchmark Report.

UN BENEFICIO A OBTENER

MAYOR VISIBILIDAD Y COLABORACIÓN

La gestión de pedidos tradicional ofrece lo mínimo cuando se trata de analizar y compartir información; esto no ocurre con una solución automatizada. Una solución digital viene equipada con una pantalla personalizable y herramientas de análisis, lo que permite a los usuarios aprovechar rápidamente una gran cantidad de conocimiento entorno a la gestión de pedidos. La analítica visual a tiempo real facilita la monitorización de la productividad del personal, la planificación de la demanda y la comunicación con diferentes departamentos.

Reunir a los numerosos equipos implicados en la cadena de suministro en una plataforma central genera un proceso simplificado y eficiente. Los empleados pueden trabajar juntos, evitando problemas y aprovechando al máximo las oportunidades que, de otro modo, podrían haber pasado desapercibidas. ¿Lo mejor? Una aplicación de móvil ofrece a los usuarios la posibilidad de monitorizar actividades, realizar pedidos, etc., estén donde estén.



AHORA, NUESTRO CENTRO DE DISTRIBUCIÓN PUEDE VER CUÁNTOS PEDIDOS ESTÁN PENDIENTES Y USAR ESOS DATOS PARA **PREVER** LAS NECESIDADES DE LA CADENA DE SUMINISTRO Y DEL PERSONAL."

AMY ARGENTINE
DIRECTOR DE EXPERIENCIA DE CLIENTE PARTS TOWN





EL 61% DE LAS ORGANIZACIONES
DICE QUE ESTABLECER MEJORES RELACIONES CON SUS
CLIENTES PROPORCIONA UNA VENTAJA COMPETITIVA.³

³ Experian (2018) Gestión de datos globales de 2018 - Informe Benchmark



UNA CARACTERÍSTICA
ESPECÍFICA QUE HA SIDO
BIEN RECIBIDA POR NUESTRO
SERVICIO DE ATENCIÓN AL
CLIENTE ES LA CAPACIDAD DE
RECUPERAR RÁPIDAMENTE Y
SIN ESFUERZO LOS PEDIDOS
ARCHIVADOS. ESTO NO SOLO
AHORRA TIEMPO, SINO QUE
PROPORCIONA UN NIVEL
DE SERVICIO MÁS ALTO A
NUESTROS CLIENTES, AL SER
NOSOTROS MÁS FLEXIBLES Y
RECEPTIVOS.”

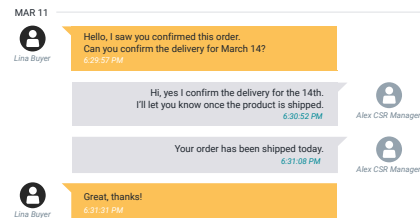
PETER LANGWORTHY
JEFE DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL
CLIENTE EN EUROPA –
GE HEALTHCARE

UN BENEFICIO A OBTENER

IMPULSO DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

La dura realidad a la que se enfrentan las empresas actuales es sencilla: satisfacer las necesidades y deseos del cliente o ser postergadas por otra que sí lo haga. Por ello, el personal de la cadena de suministro juega un papel importante para llevar al éxito a la empresa. Con su pequeño margen de error, la automatización es esencial para permitir una entrega de productos ágil y correcta, añadiendo valor al empoderar al cliente con opciones de autoservicio.

Un portal de autoservicio ofrece a los clientes la capacidad de, por ejemplo, acceder a la información del pedido, encargar desde un catálogo electrónico, hacer pedidos recurrentes y ponerse en contacto con el personal, lo que fomenta la lealtad gracias a la sencillez del sistema. Las empresas con las que es fácil hacer negocios no solo cosechan los beneficios de tener clientes contentos, sino que disfrutan de una entrega más rápida de los productos, de un personal más receptivo y productivo, y de una resolución de los conflictos más rápida. Todo ello genera mayores beneficios y un mejor balance.



UN BENEFICIO A OBTENER

UN MEJOR BALANCE

El objetivo principal de la optimización digital es crear una cadena de suministro más eficiente, que tenga el menor número posible de cuellos de botella y puntos ciegos. Eso es precisamente lo que hace la combinación de un procesamiento más rápido de los pedidos, una mayor exactitud, más visibilidad y colaboración, y una mayor satisfacción del cliente, lo que prepara el camino, en última instancia, para el mayor beneficio estratégico de todos: un mejor balance.

Como manera sencilla de aumentar las ventas y bajar los costes, la automatización basada en la IA ayuda a los clientes a crecer sin las limitaciones de un sistema ERP habitual. Abre la puerta a nuevas oportunidades de negocio, lo que permite a las empresas preocuparse menos del presupuesto y más de la mejora de sus ofertas, centrándose en los clientes y planificando el futuro. En la intersección de la velocidad, la exactitud, la visibilidad y la colaboración con la satisfacción del cliente, un mejor balance es un beneficio que toda empresa puede obtener.



... LA AUTOMATIZACIÓN DE DOCUMENTOS DE NUESTRO CICLO OTC [ORDER-TO-CASH], COMO LAS ÓRDENES DE VENTA Y LAS FACTURAS, **DISMINUIRÁ** LOS ERRORES, **REDUCIRÁ** LA CARGA SOBRE NUESTRO PERSONAL Y **ACELERARÁ** LOS CICLOS DE PAGO. Y CUANDO HABLAMOS DE MÁS DE UN MILLÓN DE DOCUMENTOS AL AÑO, TODO ELLO SIGNIFICA UN IMPACTO SIGNIFICATIVO EN EL BALANCE."

EL DIRECTOR DE
SERVICIOS GLOBALES
DE POSIBILITACIÓN WHIRPOOL



ENTRE 5 Y 15 € ES LA CANTIDAD MEDIA
AHORRADA POR PEDIDO CUANDO SE TIENE IMPLANTADA
EN SU TOTALIDAD UNA SOLUCIÓN AUTOMATIZADA. ⁴

⁴ APQC (2017). La automatización de los procedimientos de registro de pedidos. Apoyo perentorio de Real-World a un argumento comercial de Cogent

CONCLUSIÓN

En la empresa actual, la optimización digital no es un capricho. Las cadenas de suministro no pueden seguir dependiendo de métodos de gestión de pedidos obsoletos si quieren mantener su competitividad. Cuanto más tiempo tarden las empresas en implantar un proyecto de optimización digital, más rezagadas se quedarán.

Actuar ahora implica:



MÁS ALTA
velocidad
de procesamiento



MÁS BAJOS
costes
operativos



MAYOR
información
y visibilidad



MEJORES
relaciones
con el cliente



MÁS
negocios nuevos y expansión
en nuevos mercados

La optimización digital no debería parecer intimidante o abrumador: está aquí para hacer más fácil tu trabajo y la cadena de suministro más eficiente. En vez de actuar como un ente separado, incorpora cada parte de la cadena de suministro para generar una operación única y fluida. No más estructuras verticales aisladas, cuellos de botellas ni desaceleraciones. Una solución basada en IA impulsa a la empresa hacia el éxito a través de una gestión de pedidos exitoso.

La automatización lo simplifica todo en un pedido, una entrega, una factura. Porque la excelencia en la cadena de suministro no tiene que ser complicada.

QUIÉN ES ESKER

Para llevar a cabo un proyecto de digitalización de procesos, querrás que te acompañemos. Esker es el principal proveedor de soluciones para la gestión de automatizada, impulsada con tecnología IA en los principales ciclos de gestión: gestión de pedidos, cuentas por pagar, cuentas por cobrar, y más.

Nuestro equipo de 500 empleados está repartido por todo el mundo para atender a los más de 11.000 clientes que han mejorado sus procesos. Puede que reconozcas algunos:



GE Healthcare





www.esker.es