



9 RAZONES

.....

Por las que automatizar la recepción de pedidos por email, fax y EDI es una brillante decisión para su negocio

DÉJENOS CONTARLE...

El éxito y la competitividad de una empresa pueden ir directamente ligados a la eficiencia de sus procesos de gestión de pedidos. Si usted está harto de la poca visibilidad, los elevados costes y la ineficiencia general de su proceso manual de pedidos por fax, email o EDI, **aquí tiene nueve razones por las que la automatización es una brillante decisión para su empresa.**

01 LA AUTOMATIZACIÓN AHORRA DINERO

El primer motivo para automatizar la gestión de pedidos es el ahorro de costes. Conflictos por errores, facturas atrasadas, una baja productividad y el mantenimiento de infraestructuras pueden disparar el gasto rápidamente. La automatización reduce significativamente estos costes, permitiendo que los pedidos se gestionen y procesen electrónicamente. Como media, la automatización permite a los clientes de Esker reducir sus coste de proceso entre un 40% y un 70%.



¿Cuál es la diferencia?

El coste total de procesar un pedido automatizado oscila **entre 1 y 3 euros, frente a los 30€ a 60€** que suele costar procesarlo manualmente.

02 LOS PEDIDOS SE PROCESAN MÁS RÁPIDO

Cuanto más rápido un pedido pase de un punto A a un punto B, más rápidamente será atendido. Cualquier retraso a la hora de imprimir, distribuir, verificar, etc., puede resultar en costes extra, reaprovisionamiento e incluso pérdidas. ¿Lento y caro? No, gracias. Por el contrario, la automatización con Esker acelera los procesos de conversión a efectivo capturando automáticamente cualquier pedido recibido, validándolo, archivándolo y después registrándolo en el sistema ERP.



Los fríos números

La automatización ha demostrado **reducir los costes de proceso entre el 40% y el 90%** en los clientes de Esker.

Nota: las estadísticas referenciadas en esta guía de soluciones están basadas en resultados de clientes de Esker

03 MANEJE FÁCILMENTE LAS RECLAMACIONES DE CLIENTES

El cuadro de mando de Esker va más allá de la visibilidad en los pedidos de clientes, también aporta información a tiempo real de las reclamaciones a resolver. Desde la misma interfaz donde gestionan los pedidos, los Agentes de Servicio al Cliente pueden crear, gestionar y seguir las incidencias electrónicamente, teniendo en todo momento visibilidad sobre todo el proceso, desde la creación del pedido hasta la entrega de la mercancía. Con acceso inmediato a los documentos originales, los agentes pueden responder rápidamente a las dudas sobre el estado de los pedidos y mantener una buena relación con el cliente, mientras que, al mismo tiempo, se mejora la colaboración interna y la satisfacción del equipo.



Comunicación a tiempo real

Podrá **chatear directamente con sus clientes desde nuestro Portal de Clientes** para aclarar fácilmente dudas y resolver conflictos al instante.

05 NO MÁS ENTRADA MANUAL DE DATOS

Cuando los responsables de Servicio al Cliente (CSR) se ven obligados a introducir manualmente la información del pedido en el ERP, no están haciendo mucho por dar servicio a sus clientes. Esto es un problema que se resuelve con la automatización. Esker captura automáticamente, valida y archiva electrónicamente toda la información del pedido en el ERP, haciendo innecesaria la entrada manual de datos. Libres de estas tediosas tareas, los CSR pueden dedicarse realmente a dar servicio a los clientes.



Mayor productividad

La automatización libera hasta un 65% de tiempo de los empleados, permitiéndoles dedicarse a funciones más estratégicas.

04 MEJORA DE LOS NIVELES DE PRECISIÓN

El coste de volver a producir un simple pedido debido a un dato incorrecto o a la pérdida de documentos puede suponer hasta 200€. En algunos sectores puede suponer hasta más; como en alimentación (producto perecedero) y en el área de salud (que implica riesgos en la salud de los clientes). Afortunadamente, prácticamente todos los errores se eliminan con la automatización. Creado con una tecnología de reconocimiento de caracteres y el cruce con la base de datos, la solución de Esker encuentra y extrae con precisión la información del documento del pedido.



La línea de flotación

Tratando los pedidos electrónicamente, Esker ayuda a las empresas a incrementar su precisión de entrada de **datos en más de un 99%**.

06 MEJORE LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE

Los equipos de servicio al cliente que pueden hacer tareas más allá de la entrada manual de datos, son capaces de dar una experiencia excelente al cliente. La solución de automatización de Esker mejora la experiencia del cliente proporcionándoles un portal de autoservicio que permite una comunicación instantánea, realizar pedidos fácilmente y ver paneles de control fáciles de usar. Proporcionando una línea abierta de comunicación y con variedad de opciones en autoservicio, el Portal de Clientes de Esker permite una comunicación y colaboración sencillas entre la empresa y sus clientes – lo que lleva a una experiencia elevada del cliente.



Pedidos sin esfuerzo

Los clientes pueden **hacer pedidos desde el portal en línea** directamente desde el catálogo. Además, también podrán recargar pedidos antiguos y ahorrar tiempo en los pedidos recurrentes.

07 100% DE VISIBILIDAD EL 100% DEL TIEMPO

Con cada paso con intervención manual, las empresas pierden visibilidad crucial sobre su gestión de pedidos. Esto puede traducirse en problemas de presupuestos, planificación y previsión, y hacer imposible la priorización de pedidos o gestionar eficientemente cualquier problema con el cliente. Esker aporta pleno control y transparencia en cada fase de la gestión del pedido, desde su creación hasta la entrega del producto. Los cuadros de mando y los KPIs le permiten facilitar las tareas diarias, monitorizar el rendimiento y reaccionar rápidamente para prevenir problemas o detectar oportunidades, haciendo cada acción más inteligente y estratégica.



Sus clientes, más contentos

Esker le ayuda a mejorar la visibilidad en la cadena de suministro, mitigar los riesgos, reducir costes y a **respetar los acuerdos contractuales de nivel de servicio (SLA)**.

08 GESTIONAR EL CRECIMIENTO

Incorporar más empleados es una opción que las empresas tienen que contemplar cuando crecen los volúmenes de pedidos. Desgraciadamente, no importa lo rápido que usted sea en procesar papel, sirve de poco a la hora de mejorar sus tiempos de respuesta, su satisfacción del cliente o su precisión. La automatización propicia un trabajo más flexible y escalable, ya que permite gestionar los recursos a medida que la carga de pedidos y la tendencia del negocio cambian.



Equilibrio de la carga de trabajo

Esker le dota de **una solución efectiva en costes y sostenible**, a fin de gestionar conefectividad el crecimiento de su negocio.

09 TOMAR EL CONTROL EN LA GESTIÓN DE EXCEPCIONES EDI

Alrededor de un tercio del total de pedidos EDI llevan excepciones. Para solucionarlos, es necesaria la intervención humana, haciendo que el equipo de Servicio al Cliente siga dependiendo de IT para esta parte del proceso... y esto no es bueno para nadie. ¿Cómo le puede ayudar Esker? Capturando la información entrante en los pedidos EDI y creando PDF legibles para el ojo humano. Los Agentes de Servicio al Cliente pueden completar o corregir los datos y luego seguir con el flujo de trabajo habitual, ganando independencia hacia IT. Y lo mejor de todo es que este proceso se lleva a cabo en la misma interfaz, por los que los agentes pueden localizar cualquier pedido (incluyendo los que llegan de EDI) fácil y rápidamente.



Equilibrio de la carga de trabajo

La solución de Gestión de Pedidos de Esker puede ser configurada fácilmente para trabajar en un amplio rango de infraestructuras IT según conveniencia, **sin necesidad de cambiar su actual EDI ni la infraestructura ERP**.



Esker es líder mundial en tecnología en la nube para automatizar documentos de gestión. Empresas de todos los tamaños usan nuestra solución para automatizar áreas clave de su comunicación corporativa.

Con más de 30 años de experiencia, hemos ayudado a más de 11.000 empresas de todo el mundo a mejorar su eficiencia operacional. La oficina central de Esker se encuentra en Lyon (Francia), pero estamos allí donde se necesita eliminar el papel de los procesos. En España, nos encontramos en Madrid.



©2016 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.

Esker Ibérica, S.L.

C/ Perú nº6 - Planta baja, Oficina 1
Edificio Twin Golf B - 28290 Las Rozas

Tel: +34 91 552 92 65 — Fax: +34 91 433 55 41
sales@esker.es — www.esker.es

Síguenos    

Visite nuestro blog!
esker.blog.es