

ALINEANDO PERSONAS, PROCESOS Y TECNOLOGÍA

UN PLAN DE ACCIÓN PARA LA EXCELENCIA DEL SERVICIO AL
CLIENTE EN EMPRESAS DE MATERIAL DE CONSTRUCCIÓN



ÍNDICE

Introducción	3
Gestión de Pedidos	4
Ejemplo de Éxito	5
Personas	6
Proceso	8
Tecnología	10
Conclusión.....	12
Acerca de Esker.....	13
Contenidos Relacionados.....	14

¡ADVERTENCIA!

Este documento electrónico es muy compartible.

A nadie le gustan los acaparadores. Si este documento electrónico te ha parecido interesante y perspicaz (y esperamos que sea así), asegúrate de divulgarlo en tu plataforma social favorita.



INTRODUCCIÓN

EL SERVICIO AL CLIENTE ES MÁS COMPLEJO QUE NUNCA, PERO NO ES ALGO MALO

El servicio al cliente es una de las máximas prioridades para las empresas actuales. En la era digital los clientes demandan una experiencia personalizada, receptiva y rápida. El servicio al cliente ha salido de la invisibilidad y pretende ser un pilar estratégico para la empresa; pero con los recursos limitados, esto puede quedarse en una expectativa que nunca se cumple.

Entonces, ¿por qué se supone que todo lo que estamos diciendo tendría que hacerte sentir bien? Porque la puerta de las oportunidades está abierta de par en par.

A pesar de los avances tecnológicos, la mayoría de los departamentos de servicio al cliente siguen estando muy atados a procedimientos manuales arcaicos (como por ejemplo el procesamiento de pedidos) que limitan su capacidad para adaptarse a esta nueva situación. Cualquier empresa que esté a la altura del desafío se alejará de sus competidores.

Este documento electrónico se creó para los responsables de la toma de decisiones que están preparados para dar el próximo paso. El objetivo de este plan de acción no consiste en reinventar la rueda del servicio al cliente, sino optimizar los componentes clave que conforman la experiencia – Personas, Proceso y Tecnología (PPT) – y desarrollar una estrategia para alienarlos.

**LA OPORTUNIDAD ESTÁ
LLAMANDO A LA PUERTA...
EL 60% DE LAS EMPRESAS
ANTICIPAN QUE EL
SERVICIO AL CLIENTE SERÁ
LA FUENTE PRINCIPAL
DE DIFERENCIACIÓN
COMPETITIVA EN LOS TRES
PRÓXIMOS AÑOS¹**

1. Dutta S. (Mayo de 2014). Service Transformation: The Business Case. The Service Council

QUÉ ESTÁ EN JUEGO...

Los beneficios de las soluciones esbozadas en este documento son de gran alcance, pero, finalmente, está diseñado para que las empresas obtengan 2 grandes objetivos:

- Más ventas, por una mejor experiencia de clientes
- Más crecimiento e innovación, por reducción de costes

GLOSARIO

Las abreviaturas están bien. A menos que no estés metido en ello. Si no estás familiarizado con las que se utilizan en este documento electrónico, aquí tienes algunas definiciones para cuando haga falta actualizarse.

EDI: Intercambio Electrónico de Datos

ERP: Planificación de Recursos Empresariales

CRM: Gestión de la Relación con los Clientes

CSR: Representante de Servicio al Cliente

KPI: Indicador Clave del Rendimiento

M&A: Fusiones y Adquisiciones

O2C: Pedido a Efectivo

PO: Pedido de Compra

PPT: Personas, Proceso y Tecnología

Saas: Software como Servicio

LA GESTIÓN DE PEDIDOS

UN BREVE RESUMEN DE UN FASTIDIOSO PROCESO QUE AFECTA A PPT MÁS DE LO QUE SE PIENSAS

Este documento electrónico separa los componentes de PPT y desglosa algunos de los desafíos clave asociados a cada uno de ellos, junto con las soluciones para alinearlos... y pronto nos ocuparemos de todo eso.

En primer lugar, sin embargo, centrémonos en algo de lo que seguramente te habrán hablado mucho – la gestión de pedidos. Los procesos relacionados con los pedidos tradicionales no solo están afectados por cuellos de botella, errores y otras ineficiencias que afectan al servicio al cliente; el objetivo final ya no consiste simplemente en satisfacer pedidos. Y con compañías sísmicas como Amazon comenzando a afectar la base de clientes (cartera) de muchas empresas de materiales de construcción, nunca ha habido un mejor momento para aprovechar la oportunidad de mejora.

Piensa en ello de esta manera: **La gestión de pedidos es un momento crítico entre los compradores y vendedores.** Los clientes esperan recibir su pedido a tiempo y en buen estado. Si las PPT de la empresa no pueden cumplir estos requisitos, hay muchas probabilidades de que te veas inmerso en una situación especialmente desagradable.

¡Vaya! Qué bien que estás leyendo este documento electrónico. Vayamos a ello.

ANATOMÍA DE UNA BUENA SOLUCIÓN DE GESTIÓN AUTOMÁTICO DE PEDIDOS

La adopción de la tecnología de automatización es una de las **mejores maneras de optimizar el procesamiento de pedidos** y alinear las PPT. ¿Cómo se identifica una buena solución a 1 km de distancia? Con esta práctica lista de verificación, naturalmente.



Se integra fácilmente con el software existente.

La complejidad está de más. Las buenas soluciones de automatización complementan la infraestructura ya existente con unos costes iniciales mínimos, sin cortes de inactividad ni interferencias en la relación con el cliente.



Hace que los datos sean totalmente visibles y notificables.

Busca una solución equipada con cuadros de mando intuitivos, que te permitan tomar las mejores decisiones.



Promueve la personalización y la colaboración.

La rigidez nunca es buena para el negocio. Las soluciones deben facilitar la vida a los usuarios con cosas como reglas personalizadas, portales web y herramientas de chat.



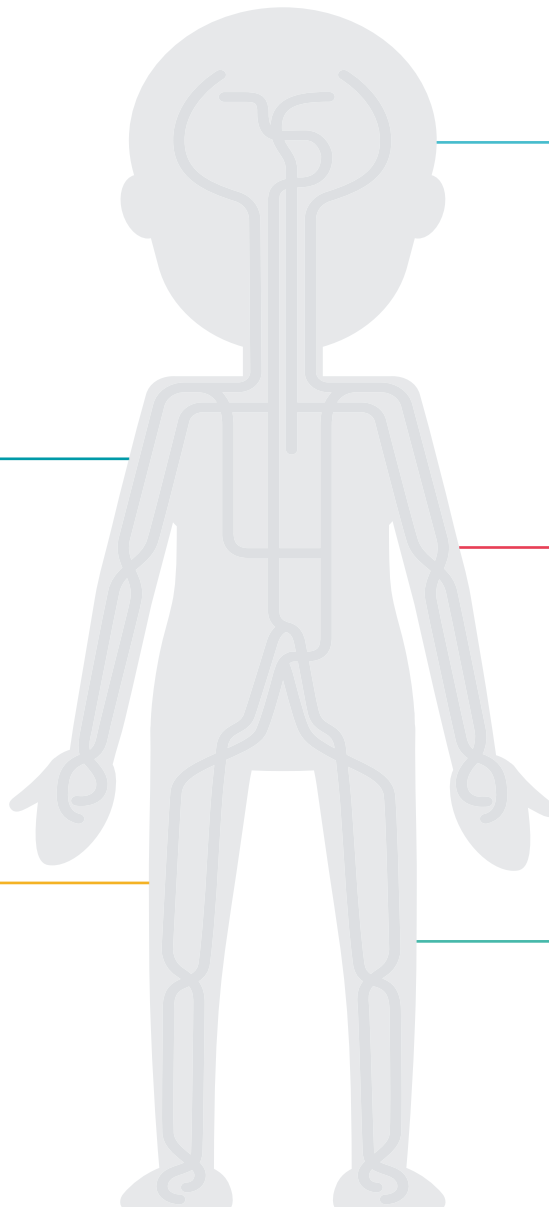
Refuerza la seguridad y la protección.

Los mejores proveedores ofrecen habitualmente soluciones SaaS y se aseguran de que se hayan implementado las protecciones necesarias para el cumplimiento y la tranquilidad.



Fácil de usar y muy flexible.

Las buenas soluciones son fluidas y fáciles de usar, simplificando el servicio de ventas y la formación durante el proceso.



EJEMPLO DE ÉXITO

CUANDO LA ESTRATEGIA PPT CORRECTA SE COMBINA CON LA SOLUCIÓN DE AUTOMATIZACIÓN CORRECTA, LOS RESULTADOS SON EXTRAORDINARIOS, PREGUNTA SI NO A ASSA ABLOY.

ANTECEDENTES

El grupo sueco ASSA ABLOY es el fabricante de cerraduras más grande del mundo. En 2010, ASSA ABLOY emprendió una iniciativa global para hacer sus procesos de negocio más transparentes, comenzando por el proceso de ventas de pedidos. ASSA ABLOY finalmente seleccionó la solución de Esker en formato licencia, para ayudar a alcanzar sus objetivos de reducir el coste medio por pedido, gestionar mejor el aumento en el volumen de pedidos, y eliminar algunas de las complejidades producidas por el procesamiento de pedidos configurables (que representan el 40 % del total de los pedidos).

La decisión resultó ser muy acertada. Sin embargo, cuando recientemente se enfrentaron al cambio a la versión más actualizada de la solución de Esker, ASSA ABLOY optó por tomar una nueva dirección que esperaban tuviese mejores resultados: pasar la gestión de pedidos a la solución basada en la nube de Esker.

RESULTADOS

Desde la implementación inicial de Esker en 2010, e incluyendo la puesta en marcha de la solución on-demand, ASSA ABLOY ha visto una serie de importantes beneficios para el negocio gracias a la automatización en el procesamiento de pedidos, como los siguientes:



Mayor rendimiento y productividad. La captura de toda la información del encabezado le permite al personal de ASSA ABLOY clasificar fácilmente los tipos de pedidos, realizar todos los ajustes necesarios y acelerar la producción.



Mejora en la personalización. La tecnología de formularios flexibles de Esker le permite a ASSA ABLOY personalizar los distintos campos de pedidos en cada una de sus unidades de negocio.



Reducción en los errores de procesamiento. ASSA ABLOY observó una reducción del 30 % en los errores, lo que equivale a unos 250.000 \$ anualmente.



Proceso de pedidos más rápido. ASSA ABLOY vio cómo la media del tiempo de procesamiento de los pedidos se reducía de 60 a 2 horas, lo que representa un 97 % de aumento en la velocidad.



Mayor visibilidad. Los paneles de control personalizables les permiten ahora a los usuarios acceder a métricas estratégicas, como:

- Número de líneas validadas (diarias, WTD, MTD)
- Pedidos retrasados (con más de 2 días)
- Número de pedidos/líneas validadas por usuario
- Pedidos codificados con prioridad en espera de validación

ASSA ABLOY

¿QUIÉN ES ASSA ABLOY?

ASSA ABLOY es el líder mundial en soluciones de apertura de puertas y líder del mercado en la mayor parte de Europa, América del Norte, China y Oceanía. Dispone de una gama completa de productos, soluciones y servicios en áreas como: cerraduras mecánicas y electromecánicas, control de acceso, tecnología ID, automatización de entradas y seguridad hotelera para los mercados institucionales, comerciales y de consumo. Formada en 1994, ASSA ABLOY ha crecido de una empresa regional hasta llegar a ser un grupo internacional con más de 46.000 empleados.



EN NUESTRA INDUSTRIA EN LA QUE LOS PEDIDOS CONFIGURABLES SON HABITUALES, CADA DÍA TENEMOS QUE TRATAR CON MÚLTIPLES DISEÑOS DE PEDIDOS Y PARTIDAS SECUNDARIAS. DE TODOS LOS DISTRIBUIDORES QUE HEMOS CONSULTADO, ESKER ERA EL ÚNICO CAPAZ DE IMPLEMENTAR EL NIVEL DE DETALLE AL QUE TENÍAMOS QUE HACER FRENTE. LA FLEXIBILIDAD DE LA SOLUCIÓN Y LA FACILIDAD DE USO ES IMPRESIONANTE. NO TIENE COMPARACIÓN."

COORDINADOR DE E-COMMERCE | ASSA ABLOY

LAS PERSONAS SON EL NÚCLEO DE TU CULTURA DEL SERVICIO AL CLIENTE

Cada uno de los elementos de PPT desempeña un papel importante e interconectado en el enriquecimiento con experiencias del cliente positivas y el éxito del conjunto de la empresa. Es posible que el ritmo de la evolución de la tecnología haya superado al de la evolución del hombre en la práctica totalidad de los aspectos de nuestras vidas y negocios, pero **las personas físicas reales siempre serán el aspecto esencial de un buen servicio al cliente.**

La mayoría de los Representantes de Servicio al Cliente (CSRs) son personas con un alto nivel de especialización, lo que las convierte en activos caros y difíciles de reclutar. El obstáculo que la mayoría de las empresas deben superar hoy en día consiste en averiguar cómo conseguir que sus empleados se sientan más realizados, optimizando al mismo tiempo su función junto con el proceso y la tecnología. La automatización puede cambiar el trabajo de un CSR, es cierto, pero es un cambio positivo que les permite dejar las tareas transaccionales por tareas de alto valor añadido.

EL ÉXITO DE LAS PERSONAS

Las personas que trabajan en servicio al cliente quieren hacer su trabajo de forma eficiente. Si hay fallos, no es que la persona no sea apta, sino que se las ha asignado a puestos en los que su talento está desaprovechado.

Por ejemplo, si las actividades diarias de un CSR incluyen la realización de tareas repetitivas de bajo valor como la introducción de datos de pedidos, o el tener que ocuparse de problemas provocados por la tecnología antigua y/o compleja, no importa lo bueno o lo malo que sea en su trabajo — se trata de una situación en la que todos salen perdiendo, porque no hay valor añadido. Se trata, en todo caso, de un esfuerzo desperdiciado.

¿QUÉ EFECTO TIENE ESTE CICLO DE INEFICIENCIA?

- Baja moral e incremento de la rotación del personal
- El personal se siente sobrecargado de trabajo y poco valorado
- Falta de flexibilidad y autonomía en las tareas diarias
- Reducción de la capacidad de respuesta y atención al cliente





LA INEFICIENCIA NO ES BARATA, LA INEFICIENCIA ES BARATA : 84 MILLONES USD AL AÑO DEBIDO A INTERACCIONES CON EL CLIENTE INADECUADAS.²

². 2011 Global Customer Service Barometer: Market Comparison of Findings, (2011). Echo Research.

AUTOMATIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE PEDIDOS: REDEFINIR EL SERVICIO AL CLIENTE Y REVITALIZAR A LAS PERSONAS



CONVERTIR LOS CEÑOS
FRUNCIDOS EN SONRISAS.
LAS EMPRESAS CON
PROGRAMAS DE
RECONOCIMIENTO
EFECTIVOS A LA HORA DE
MEJORAR LA IMPLICACIÓN
DE LOS EMPLEADOS TIENEN
UNA TASA DE ROTACIÓN
VOLUNTARIA UN 30%
MENOR.³

Si las personas que trabajan en el servicio al cliente lo hacen en un entorno que las haga susceptibles de fallar, no hay que intentar cambiar las personas — hay que cambiar el entorno. Aportando automatización en el nivel de base, las empresas promueven una mejor organización y colaboración, mientras abordan las causas de la baja productividad desde la raíz. La automatización de gestión de pedidos:



INCREMENTA LA IMPLICACIÓN DE LOS EMPLEADOS.

Cuando la entrada manual de datos deja de ser un problema, los CSRs están libres para realizar otras actividades en las que realmente se sirve a los clientes. Esto les permite ser mejores en su trabajo, realizar tareas relevantes para el negocio, y además, la oportunidad de mejorar su carrera profesional, gracias a la automatización.



PERMITE LAS RECOMPENSAS BASADAS EN EL RENDIMIENTO.

Todos los héroes deben mostrar su capa con orgullo. Ésta es la razón por la que las buenas soluciones de automatización están equipadas con cuadros de mando personalizables que permiten a los gerentes utilizar KPIs y otras métricas para identificar y recompensar a los CSR que tengan un mejor rendimiento, así como mejorar la calidad general del equipo; toda ineficacia queda al descubierto en los buenos análisis.



PROPORCIONA MÁS MOVILIDAD A LOS MIEMBROS DEL PERSONAL.

Hoy en día el personal de servicio al cliente tiene que ocuparse de muchas cosas a la vez, lo que confiere una gran importancia a la conveniencia y la accesibilidad. La naturaleza basada en la nube de algunas soluciones de automatización de pedidos se ocupa de esta cuestión, permitiendo trabajar a distancia a los empleados que lo requieran.

SERVICIO AL CLIENTE VS. EXPERIENCIA DEL CLIENTE : ¿CUÁL ES LA DIFERENCIA?

Al mundo de las empresas le encanta utilizar “palabras de moda”. Hoy en día pocos términos están tan generalizados como la experiencia del cliente. Veamos qué relación tiene con el servicio al cliente y en qué se diferencia de él:

- **Servicio al cliente** es la provisión del servicio a un cliente antes, durante o después de su compra. En otras palabras, es algo que ayuda a moldear la experiencia del cliente — pero no la define.
- **Experiencia del cliente** es la suma de todas las interacciones directas e indirectas que tiene un cliente con una empresa. Se trata básicamente de lo que piensa el cliente de la empresa con la que efectúa una transacción.

³. Bersin & Associates Unlocks the Secrets of Effective Employee Recognition. (12 de junio de 2012). Tomado de <https://www.bersin.com/News/Content.aspx?id=15543>

PROCESO : CONSEGUIR EFICACIA OPERATIVA REAL DE EXTREMO A EXTREMO

El objetivo principal del servicio al cliente es simple: mantener contentos a los clientes y hacer que vuelvan. Disponer de las personas y tecnologías adecuadas es un aspecto esencial, pero ninguna empresa puede llevar a cabo su función vital sin contar con un proceso estructuralmente adecuado y debidamente ejecutado.

Muchas empresas sabotean su propio éxito **al no abordar los fallos fundamentales del proceso**. Cuando surgen problemas habituales, como por ejemplo limitaciones de personal o de software, la respuesta por defecto estrecha de miras (por ejemplo dedicar más empleados o aplicaciones al problema). Típicamente, se invierte poco en el Servicio al Cliente, por lo que se suelen usar múltiples soluciones sólo para pasar del bache. Estos parches van aumentando con el tiempo, convirtiendo el proceso de servicio al cliente en una maraña tareas manuales.

POR QUÉ EL PROCESAMIENTO MANUAL LO EMPEORA TODO

En el entorno empresarial competitivo de hoy en día, muchas empresas de materiales de construcción intentan encontrar nuevas maneras de potenciar el valor añadido en procesos documentales esenciales. La gestión de pedidos tradicional destaca como un área lista para la mejora, debido fundamentalmente a lo siguiente:



LOS PEDIDOS TIENEN QUE TECLEARSE

MANUALMENTE. Nada ralentiza tanto el ciclo de O2C como los inevitables errores en la entrada de datos. ¿Hay algo más desalentador para un CSR que tener que procesar los pedidos de nuevo? Ciertamente no lo hay.



FALTA DE VISIBILIDAD. En un entorno manual, los pedidos no son rastreables hasta que llegan al sistema de ERP, y en muchos casos se archivan como copias en papel. Buena suerte cuanto tengas que buscar ese pedido trasapelado o responder a una consulta sobre su estado — la vas a necesitar.



EL CONOCIMIENTO ES TRIBAL. Al usar sistemas heredados, es frecuente que solo algunos miembros del personal tengan conocimientos esenciales sobre los pedidos. Esto puede ser un problema durante las vacaciones o cuando alguien abandona la empresa, y también puede hacer que los procedimientos de auditoría sean muy interesantes (y no lo decimos en el buen sentido de la palabra). También pueden surgir problemas para cumplir la normativa, debido a personas operando fuera de la práctica habitual.



**EL FUTURO ES AHORA.
LA EXPERIENCIA DEL
CLIENTE SOBREPASARÁ AL
PRECIO Y EL PRODUCTO
COMO EL DIFERENCIADOR
DE MARCA CLAVE PARA EL
AÑO 2020.⁴**

⁴ Customers 2020: The Future of B-to-B Customer Experience, 2014. Walker Information.

LA AUTOMATIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE PEDIDOS UN POTENCIADOR DEL RENDIMIENTO PARA UN PROCESO COMPLICADO



**UN BUEN PROCESO
SIRVE DE MUCHO.
LAS EMPRESAS CON
MEJOR RENDIMIENTO Y
RESULTADOS PROCESAN
LOS PEDIDOS DE VENTAS 8
VECES MÁS EFICAZMENTE
(EN COSTES)
QUE LAS EMPRESAS CON
PEORES RESULTADOS.⁵**

⁵ Cutting the Costs of Sales Order Processing, 2015. APQC. PDF file.

La efectividad de un proceso de gestión de pedidos radica en último término en la ejecución del mismo. Si cada una de las etapas del proceso se ha formulado correctamente, es totalmente transparente y sus usuarios la conocen y comprenden bien, la ejecución del cumplimiento rápido y correcto de los pedidos está garantizada.

La automatización de pedidos resulta adecuada en este escenario porque todos los pedidos que recibe una empresa pasan a través de la solución en su camino al sistema ERP. Sin aplicaciones adicionales que interfieran. Sin cuellos de botella o puntos flacos. No más dolores de cabeza.



LA CAPTURA DE DATOS AUTOMÁTICA significa que los CSRs ya no tienen que introducir datos manualmente. Los errores en los pedidos dejan de ser un problema.



LA PRECISIÓN EN LOS PEDIDOS permite terminar el proceso rápidamente y provee claridad y disciplina al objetivo final del Servicio al Cliente.



LA PISTA DE AUDITORÍA E INFORMES proporcionan acceso en tiempo real al estado de la cartera de pedidos, junto con un registro electrónico de todas las acciones. Ya no es necesaria ninguna labor detectivesca.



EL ARCHIVO ELECTRÓNICO permite que todo el personal autorizado busque pedidos y acceda a ellos desde cualquier lugar y durante todo el tiempo que se necesite.

EXAMINANDO LAS 3 MANERAS PRINCIPALES EN LAS QUE LLEGAN LOS PEDIDOS

Los pedidos llegan de muchos canales, por supuesto (ej: portal, teléfono, etc.) pero estos tres causan algunos problemillas más que el resto.

POR FAX

Pregunta a cualquier CSR y te responderá así: el fax sigue vigente. La razón por la que los pedidos por fax son tan engorrosos es que normalmente requieren un entorno diferente para la captura y la distribución; luego, los CSRs tienen que introducir los datos en el sistema ERP.

POR EMAIL

Muchas empresas envían pedidos de compra a sus proveedores por e-mail. Esto puede ayudar a reducir el papel en el lado del cliente, pero los CSRs no tienen tanta suerte — siguen teniendo que imprimir el correo, ir a por él, llevarlo a su mesa y teclearlo manualmente igual que un pedido por fax. ¡Vaya!

POR EDI

El envío de los pedidos a través de EDI es un paso en la dirección correcta, pero dista mucho de ser perfecto. Muchas veces, hasta una de cada tres, los pedidos por EDI pueden contener excepciones y la corrección de los detalles de las partidas en el archivo EDI es en muchos casos una pesadilla para los CSRs que además requiere mucho tiempo.

TECNOLOGÍA : DAR A LAS PERSONAS Y EL PROCESO EL APOYO QUE NECESITAN PARA EL ÉXITO

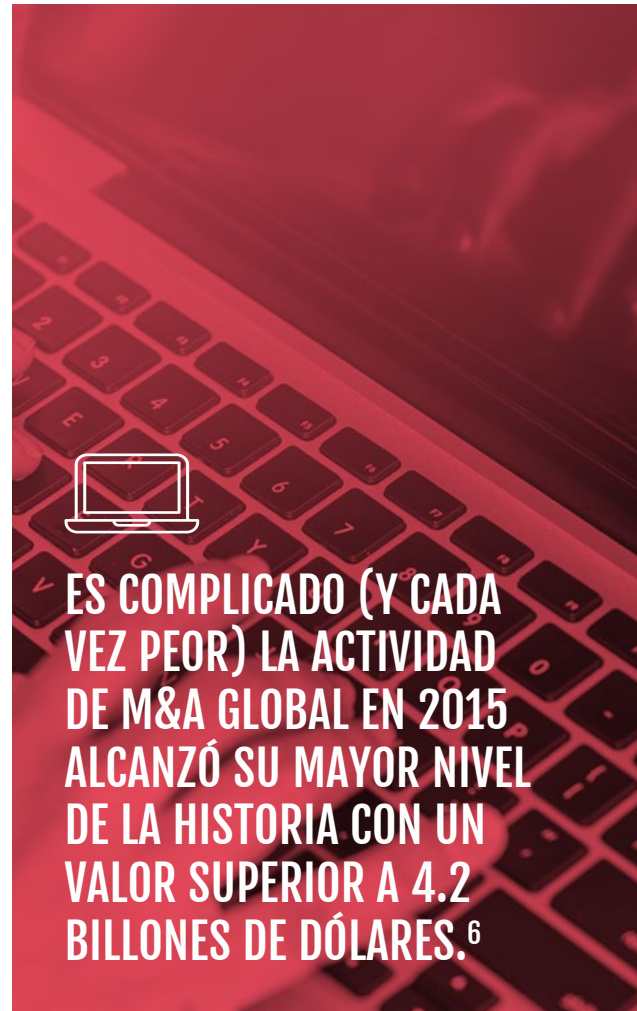
Si las personas son los actores y el proceso es la obra, **la tecnología es el escenario en el que se representa la producción completa.** (Ojalá los clientes mostraran la misma paciencia que el público en los teatros).

Éste es la razón por la que el papel que juega la tecnología es tan importante: no es posible tener personas efectivas o un proceso eficiente si no hay una base sólida que los sustente a ambos. La tecnología es una potente herramienta para mejorar el servicio al cliente, pero su poder solo puede aprovecharse cuando se utiliza de manera apropiada. Como verás a continuación, más no siempre es mejor.

POR QUÉ ES TAN ESCURRIDIZA LA SIMPLICIDAD

Además de las diferentes maneras en las que llegan los pedidos (tal como se muestra más adelante), uno de los mayores desafíos tecnológicos a los que se enfrentan las empresas es la falta de consolidación. Si tenemos en cuenta la cantidad de ERPs, EDIs, CRMs y otras aplicaciones empresariales que utiliza una empresa media, además de las acumuladas mediante las fusiones y adquisiciones, los sistemas heredados y las tareas manuales, el coste y la complejidad de la gestión son astronómicos:

- Pérdida de beneficios como resultado de ineficiencias operativas y redundancias de infraestructuras
- Falta de colaboración entre los diversos departamentos y sistemas
- Limitación de la agilidad comercial y el acceso a los mercados
- Debilitamiento del cumplimiento y la gobernanza del sistema



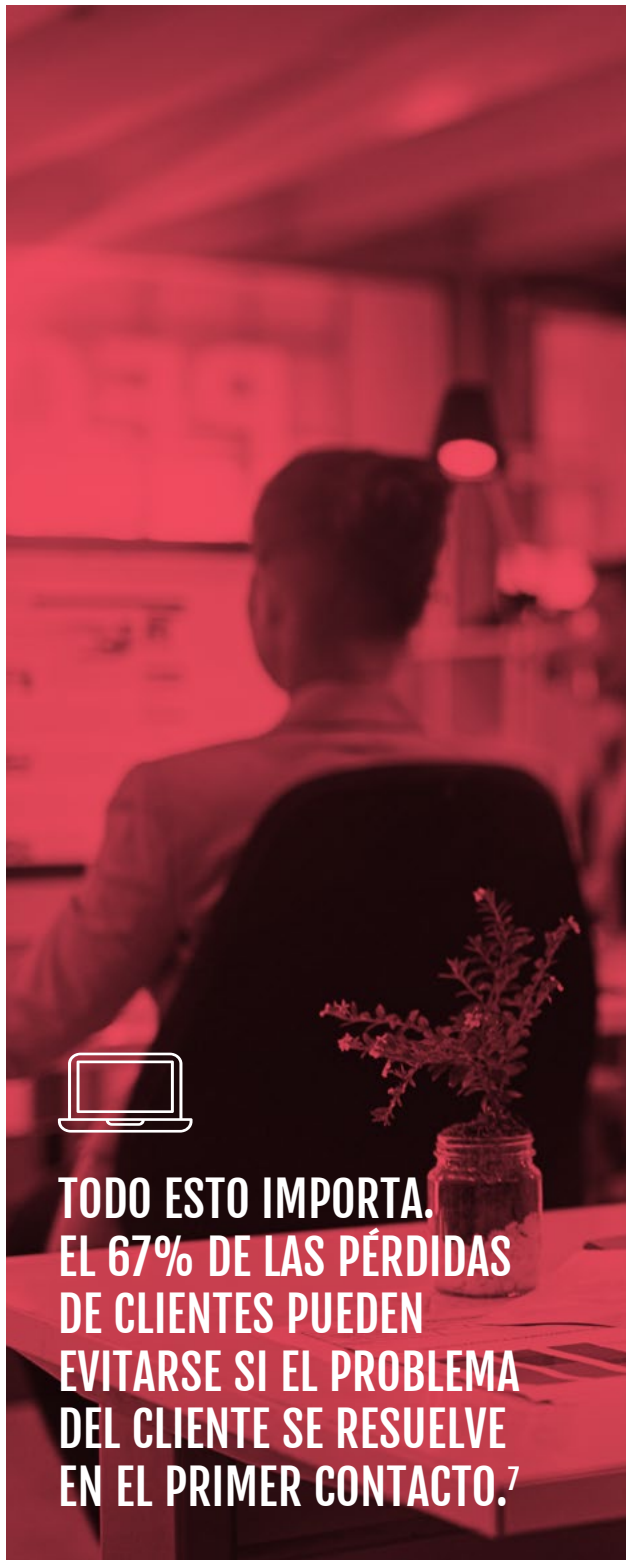
6. Global and Regional M&A: 2015. 5 de enero de 2016. Mergermarket. Archivo PDF.

¿QUÉ ES LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL?

La IA no es ese infierno lleno de robots vengativos queriendo dominar el mundo (gracias, Hollywood). En el contexto de los negocios, la IA es simplemente un tipo de tecnología construida para imitar la inteligencia humana. Como un niño que aprende a nadar o andar en bicicleta, las soluciones de IA pueden observar entradas complejas y contextuales sobre lo que funciona y lo que no funciona durante el proceso de gestión de pedidos para que siempre se logre el resultado deseado.

Suena complicado, pero el resultado final es bastante simple: la IA hace que tu trabajo sea más fácil y que con tu empresa sea más fácil hacer negocios.

LA AUTOMATIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE PEDIDOS: UNA PLATAFORMA QUE ELIMINA LOS INCONVENIENTES ACTUALES DE LA TECNOLOGÍA



**TODO ESTO IMPORTA.
EL 67% DE LAS PÉRDIDAS
DE CLIENTES PUEDEN
EVITARSE SI EL PROBLEMA
DEL CLIENTE SE RESUELVE
EN EL PRIMER CONTACTO.⁷**

De los tres elementos de PPT, la tecnología es la que presenta las mayores diferencias en el sentido de que muchas empresas parecen basarse excesivamente en la tecnología para impulsar la innovación (normalmente a costa de las personas y la simplicidad) o no la utilizan en la medida suficiente (resistiéndose al cambio tecnológico porque "Así es como siempre hemos hecho las cosas"). Una vez más, el tiempo y los costes asociados a estos proyectos pueden ser excesivos.

Las soluciones de automatización de la gestión de pedidos ofrecen el equilibrio perfecto gracias a una serie de capacidades avanzadas. **El procesamiento automático de pedidos permite a las empresas, por ejemplo:**



PROCESAR ELECTRÓNICAMENTE CUALQUIER PEDIDO.

A menos que seas una mega-corporación multinacional, obligar a los clientes a cambiar sus métodos de presentación de pedidos preferido no es una opción viable. La automatización soluciona este problema al capturar electrónicamente todos los pedidos, independientemente de la manera en que hayan llegado, y despachándolos inmediatamente al CSR relevante.



ASEGURAR LA PRECISIÓN MEDIANTE LA CAPTURA DE DATOS.

En el pasado la tecnología OCR era lo mejor, pero ya no es así. Las mejores soluciones utilizan tecnología de captura de datos inteligente que va más allá de la lectura de caracteres para extraer con precisión datos de archivos de imágenes e incluso reconocer pedidos.



ASEGURAR LA PRECISIÓN MEDIANTE LA CAPTURA DE DATOS.

En el pasado la tecnología OCR era lo mejor, pero ya no es así. Las mejores soluciones utilizan tecnología de captura de datos inteligente que va más allá de la lectura de caracteres para extraer con precisión datos de archivos de imágenes e incluso reconocer pedidos.



ASEGURAR LA PRECISIÓN MEDIANTE LA CAPTURA DE DATOS.

En el pasado la tecnología OCR era lo mejor, pero ya no es así. Las mejores soluciones utilizan tecnología de captura de datos inteligente que va más allá de la lectura de caracteres para extraer con precisión datos de archivos de imágenes e incluso reconocer pedidos.



A PRUEBA DE FUTURO. Las empresas no pueden evolucionar si están ancladas en sus sistemas heredados. La flexibilidad y capacidad de actualizarse la automatización basada en la nube permite a las empresas estar listas para el futuro sin limitaciones tecnológicas.

⁷ Encuesta anual de ThinkJar e investigación conexa de ThinkJar, 2016.

CONCLUSIÓN

FUSIÓN, ALINEACIÓN, ARMONIZACIÓN — LO LLAMES COMO LO LLAMES, ASEGÚRATE DE QUE LAS PPT ESTÉN EN TUS PLANES

Puede afirmarse sin ninguna exageración: La capacidad de una empresa de alinear las PPT y optimizar la gestión de pedidos influye directamente en su supervivencia. Una empresa no puede existir sin clientes, y los clientes de hoy en día nos están diciendo qué es lo que quieren — más personalización, autoservicio y comunicación proactiva con menos restricciones y repeticiones.

A continuación, algunos problemas potenciales de quien no satisface las necesidades de los clientes de hoy en día y mantiene las prácticas de gestión de pedidos convencionales:

EMPLEADOS

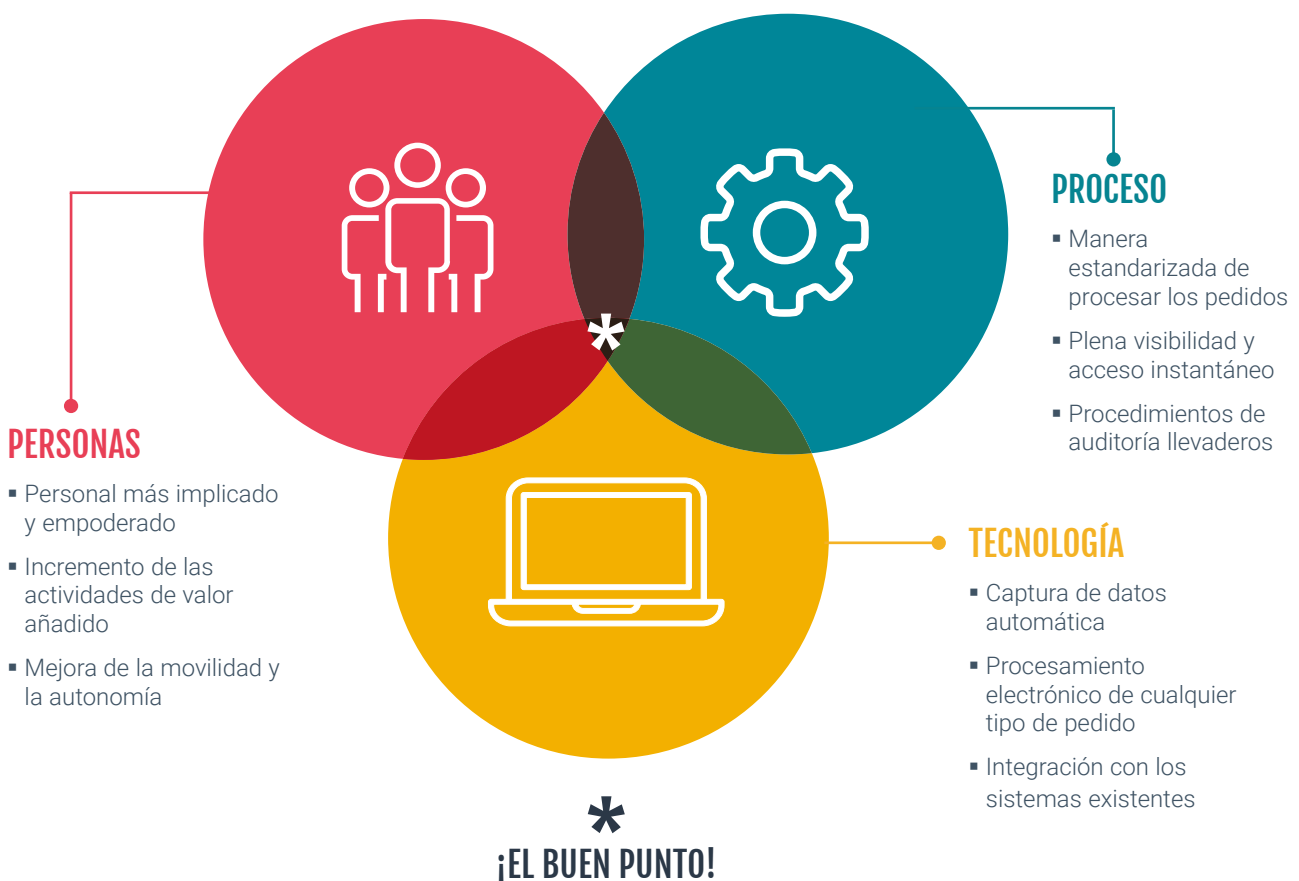
- Problemas con la cadena de suministro
- Efecto negativo sobre las cuentas por cobrar
- Entorno TI caótico
- Pérdida de envíos en el mismo día
- Incremento de los créditos y refacturación

EMPRESA

- Costes operativos excesivos
- Mayores tasas de rotación de los empleados
- Reputación dañada y pérdida de negocio
- Costes operaciones muy altos
- Riesgo de no cumplimiento

LA EXCELENCIA DEL SERVICIO AL CLIENTE: TAN FÁCIL COMO 1-2-3

¿Te sientes desalentado? Anímate. Tal como te ha demostrado este documento los problemas pueden ser grandes, pero la solución no podría ser más clara. La capacidad integral de la automatización de la gestión de pedidos de alinear las PPT y permitir a las empresas basarse en las necesidades de sus clientes no tiene parangón. Con una automatización desde el primer nivel, las empresas pueden centrarse en mejorar el servicio al cliente y en hacer más y mejores cosas con sus clientes clave.



HOLA, SOMOS ESKER.

HACEMOS MUCHO MÁS QUE HABLAR SOBRE SOLUCIONES DE AUTOMATIZACIÓN.

Esker se enorgullece de ser el líder mundial en software de automatización de procesos documentales. Empresas de todos los tamaños y sectores utilizan nuestras soluciones para potenciar el valor añadido o la eficiencia en el procesamiento de pedidos, por supuesto, pero también en cuentas por cobrar, gestión de cobros, cuentas por pagar, compras y otras áreas críticas de comunicación.

Llevamos dedicándonos a ello más de 30 años, durante los que hemos ayudado a más de 11.000 empresas de todo el mundo en sus esfuerzos de mejora del negocio. Nuestra sede central está ubicada en Lyon, Francia, pero estamos presentes en cualquier lugar en el que haya que eliminar el papel.



¿QUIÉN AUTOMATIZA SUS PEDIDOS CON ESKER?

Con tres centros de datos internacionales, disponibilidad 24/7 y un modelo de precios de pago por uso, empresas de todo el mundo eligen a Esker debido a nuestra seguridad, escalabilidad y flexibilidad en la automatización del procesamiento de pedidos. Algunos de nuestros clientes satisfechos son los siguientes:



ASSA ABLOY



CENTURY
FURNITURE

NATIONAL
Furniture with Personality®



©2019 Esker S.A. 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.

www.esker.es • sales@esker.es