

The background of the slide is a photograph of industrial machinery, likely a robotic assembly line. The machinery is white and blue, with various components like pipes, valves, and mechanical arms visible. The lighting is bright, and the overall scene is clean and modern. There are also large, abstract geometric shapes in shades of teal and yellow overlaid on the right side of the image.

ESKER Y SU IMPACTO EN EL SECTOR INDUSTRIAL

4 casos de clientes
industriales que han
automatizado su gestión de
pedidos de clientes con Esker

eBook:

ESKER Y SU IMPACTO EN
EL SECTOR INDUSTRIAL

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Subiendo el listón.....	4-5
Automatización del proceso de pedidos.....	6-7
MSA.....	8-11
National Office Furniture.....	12-15
Esterline.....	16-19
Pentair.....	20-22
Lo que dicen de Esker.....	23
La historia continúa.....	24
Acerca de Esker.....	25
Conozca más.....	25

ÍNDICE DE CONTENIDOS

SUBIENDO EL LISTÓN

Por qué las empresas industriales necesitan replantearse sus sistemas manuales de gestión de pedidos

Todos y cada uno de los días, las empresas del sector Industrial reciben y procesan pedidos de sus clientes. Esto podría sonar a cualquier otro aspecto aburrido y rutinario de los negocios, pero no es ninguna tontería. Importa, y mucho. La medida en que las empresas industriales sean eficientes en la gestión de sus pedidos tiene que ver directamente con su rentabilidad.

Los pedidos llegan a través de una amplia variedad de formatos y canales, y cuando son procesados manualmente con masiva intervención humana, puede volverse un proceso lento, caro y propenso a errores. Los sistemas manuales de gestión pueden hacer la vida particularmente complicada para estas empresas. Por ejemplo:



RETRASOS o ERRORES EN LAS VENTAS

Asociados a los errores con la entrada manual de datos



RETRASOS EN LA PRODUCCIÓN Y EXCESOS DE STOCK

Por la entrada ineficiente de datos en el ERP



INCREMENTOS EN STAFF Y GASTOS TI

Para gestionar altos volúmenes y picos de actividad

Por suerte, hay escapatoria. La **solución de Proceso de Pedidos de Esker** permite a las empresas integrar cualquier pedido entrante –llegue por fax, email, EDI...– en el sistema, de manera que los pedidos están ahí donde necesiten para ser atendidos rápida y eficientemente, sin que se formen los típicos cuellos de botella.

¿Cómo funciona la solución de Esker? Siga leyendo



AUTOMATIZACIÓN DEL PROCESO DE PEDIDOS

El secreto del éxito de Esker en el sector industrial



HERRAMIENTAS INTELIGENTES DE WORKFLOW

Esker ofrece lo que muy pocas compañías pueden: una solución para automatizar todas las fases del proceso de pedidos y gestión de reclamaciones. Nuestras herramientas inteligentes de workflow capturan y validan los datos de los pedidos entrantes antes de archivarlos –bien dentro del sistema de Esker, en un archivo existente o en ambos –y enlazar el pedido en la aplicación ERP.



ANALÍTICAS Y CUADROS DE MANDO

Esker no sólo elimina todos los aspectos manuales del proceso de pedidos. Éstos son visibles en cada fase para su seguimiento en tiempo real y reporte. Nuestros cuadros de mando, fáciles de usar, dejan el control en manos del usuario, de manera que tanto los empleados como los directores de servicio al cliente puedan obtener valiosas métricas, necesarias para llevar a cabo su trabajo con efectividad.



INTEGRACIÓN CON ERP

La solución de proceso de pedidos de Esker se integra sin problemas con prácticamente todas las aplicaciones ERP y de negocio, incluido SAP. Y, dado que sus funciones de workflow operan independientemente de las infraestructuras ERP, simplifica la conexión con múltiples aplicaciones en diferentes subsidiarias o departamentos.



COMPATIBILIDAD CON INFRAESTRUCTURAS EDI

Ni siquiera las empresas que procesan pedidos en EDI son inmunes a las tareas manuales, como la gestión de excepciones. Esker complementa a las infraestructuras EDI ya existentes, de manera que cada pedido no procesado de forma automática por EDI es transformado en un documento perfectamente legible, que puede ser corregido o completado por el responsable, antes de ser direccionado al ERP.

Lea y conocerá la historia de cuatro empresas del sector industrial que automatizaron su proceso de pedidos con Esker.

MSA

Duplicando la velocidad de proceso de pedidos



The Safety Company

SECTOR: Industria Manufacturera

TAMAÑO: 5.300 empleados

SISTEMA ERP: SAP

La implementación de Esker en MSA fue parte de una iniciativa más amplia que incluía la gestión total de pedido del clientes en la solución de Esker en modo propietario, integrada en SAP.

EL DESAFÍO

MSA quería mejorar su proceso de gestión de pedidos a causa de la falta de visibilidad y eficiencia que sufría en su proceso. Hasta entonces, cuando los pedidos entraban, eran introducidos

manualmente en un sistema y tenían que ser puestos en modo “pausa”, esperando a que otro sistema completara el proceso. Este procedimiento no sólo generaba una innecesaria cantidad de trabajo, sino que el seguimiento era problemático, aparte del tiempo que llevaba.

Problemas a resolver:

- Limitada visibilidad y pobre supervisión.
- Entrada manual de datos y potenciales errores.
- Mejorar la productividad del equipo y acelerar los tiempos de proceso.

“Nuestro objetivo era encontrar una manera más precisa y eficiente de seguir los pedidos”, señala el supervisor de Servicio al Cliente de MSA. “Los clientes llamaban con preguntas sobre sus pedidos y, dependiendo de la complejidad de éstos, a veces era difícil determinar su situación exacta.

LA SOLUCIÓN

Utilizando la solución de Esker certificada por SAP, el proceso de gestión de pedidos es ahora completamente automático. Cuando un pedido llega, el documento es introducido automáticamente en Esker, donde es capturado y escaneado en SAP, todo con plena visibilidad y reduciendo al mínimo el riesgo de errores.

PARTNER CERTIFICADO SAP

Como solución de software establecida para SAP, partner tecnológico con integración certificada y cliente asimismo de SAP, Esker considera una prioridad atender las necesidades de los clientes de esta plataforma. Esto viene demostrado por clientes de SAP en todo el mundo que han automatizado sus procesos de documentos con Esker, así como por el equipo de Investigación y Desarrollo con que cuenta Esker, centrado en aplicaciones SAP.





UTILIZAR LA
HERRAMIENTA
DE APRENDIZAJE
DE ESKER
NOS PERMITIÓ
REDUCIR
PRÁCTICAMENTE
A LA MITAD EL
TIEMPO Y LAS
TAREAS.

SUPERVISOR DE SERVICIO
AL CLIENTE, MSA

“Esker nos proporcionó visibilidad de todos los pedidos procesados, a lo largo de todo un departamento de más de 75 personas”, asegura el supervisor de Servicio al Cliente. “Estamos procesando cientos de pedidos al día con Esker, de manera que pueden imaginarse el tiempo, esfuerzo y recursos que estamos ahorrando”.

El proceso sin papel reporta beneficios organizativos adicionales, y MSA ahorra también dinero en equipos de fax y en suplementos innecesarios. Esker permite también a MSA gestionar sin problemas los pedidos que entran electrónicamente, en colaboración con la oficina canadiense.

Reglas para un proceso más rápido

De acuerdo con el supervisor de Servicio al Cliente, uno de los grandes beneficios de Esker ha sido el uso de la funcionalidad de aprendizaje, cuyas reglas permiten al OCR leer los documentos más rápidamente incluso si llevan múltiples líneas de artículos. “Utilizar la herramienta de aprendizaje nos ha permitido recortar prácticamente a la mitad el tiempo y las tareas.

RESULTADOS

- **Reducción del tiempo de proceso:** las funcionalidades de Esker permiten procesar los pedidos un 50% más rápido.
- **Mayor eficiencia y productividad del equipo:** en vez de tener que procesar los pedidos en dos sistemas diferentes, ahora sólo tienen que hacerlo una vez.



ESTAMOS PROCESANDO
CIENTOS DE PEDIDOS
AL DÍA CON ESKER. DE
MANERA QUE PUEDEN
IMAGINAR EL TIEMPO,
ESFUERZO Y RECURSOS
QUE NOS ESTÁ
AHORRANDO.

SUPERVISOR DE SERVICIO AL
CLIENTE, MSA.

- **Mayor eficiencia en el archivado:** en vez de archivar manualmente, Esker captura y almacena el 100% de los pedidos, lo que ayuda en casos de auditoría y ahorra tiempo.
- **Mayor visibilidad:** los pedidos pueden ser seguidos en cualquier momento del proceso, 24/7 durante todo el año, lo que ayuda a la dirección a asignar mejor los recursos y a gestionar las incidencias.

Parte de la implementación involucró al equipo de Servicios Profesionales de Esker, adaptando la solución a medida de las particularidades de MSA para optimizar el rendimiento de la solución.

ACERCA DE MSA

Fundada en 1914, MSA es el fabricante líder mundial de productos de seguridad de alta calidad que protegen a la gente en el trabajo, así como infraestructuras de oficinas. Los productos de MSA son simples de usar y mantener, pero también son dispositivos altamente sofisticados que son el resultado de incontables horas de I+D, pruebas continuas y firme compromiso con la calidad. Muchos de los productos de MSA integran múltiples combinaciones de sistemas mecánicos o electrónicos, así como materiales avanzados para asegurar que los usuarios en todo el mundo permanezcan protegidos incluso en las situaciones más arriesgadas. La sede central de MSA está en Cranberry Township, Pensilvania, con cerca de 5.300 empleados y fábricas en todo el mundo para atender un mercado de cerca de 140 países.

www.msasafety.com

NATIONAL OFFICE FURNITURE

Mejora de la eficiencia y precisión de las infraestructuras EDI y SAP con la automatización del proceso de pedidos

NATIONAL

Furniture with Personality®

SECTOR: Industria Manufacturera

TAMAÑO: 1.146 empleados

SISTEMA ERP: SAP

National Office Furniture, una unidad de negocio de Kimball International, aprovechó la solución de Gestión de Pedidos de Esker para mantener más de un 99,6% de precisión en la entrada de pedidos.

EL DESAFÍO

National Office Furniture recibe aproximadamente 4.500 pedidos al mes, la mayoría por fax, y compuestos de múltiples páginas. Previamente, después que un pedido fuera procesado, los empleados de atención al cliente archivaban los documentos en uno de los 15 archivadores para recuperarlos si se necesitara en fechas posteriores.

Al mismo tiempo, la compañía estaba usando un servidor de fax para capturar los faxes entrantes y enviarlos a una impresora. Desde allí, un empleado los distribuía manualmente al responsable de atención al cliente indicado. Cada uno de éstos tenía asignadas regiones específicas, de manera que era muy importante para la persona que repartía los faxes. Ordenarlos y distribuirlos con sumo cuidado. Los responsables tecleaban la información a mano en el sistema SAP de la compañía.

Requerimientos de negocio

National necesitaba una solución que no sustituyera su infraestructura TI ni incrementara sus costes generales o fuera de larga implantación y necesitara formación de sus empleados.

La compañía formuló sus necesidades como sigue:

- Conseguir un objetivo de más del 99% de precisión en la entrada de pedidos en el sistema SAP.
- Conseguir tener todos los pedidos en el sistema en 24 horas.
- Asegurar la consecución de los objetivos de ventas sin incrementar el personal.



DEFINITIVAMENTE
ES UN PLUS
TENER EL PEDIDO
A MANO CUANDO
UN CLIENTE TIENE
ALGÚN PROBLEMA.
AHORA SOMOS
CAPACES DE PULSAR
Y VER EL PEDIDO
INMEDIATAMENTE.

RESPONSABLE DE SERVICIO
AL CLIENTE, NATIONAL OFFICE
FURNITUREMSA

- Ofrecer una gestión de pedidos más rápida para distribuidores que no pudieran utilizar EDI.
- Identificar productos y pedidos de máxima prioridad.
- Mejorar la experiencia de cliente a través de tiempos de respuesta más rápidos y entrada de pedidos más rápida.
- Suprimir el software de fax ya caduco.

LA SOLUCIÓN

Tras determinar que el servidor de fax no era lo suficientemente flexible para crear una infraestructura de proceso de pedidos más automatizada, National buscó una nueva solución de automatización de fax. Después de evaluar varias alternativas, la compañía eligió

la solución de Gestión de Pedidos de Esker para automatizar la gestión de los pedidos entrantes por fax.

Según el director de TI de National, Esker fue una buena elección: "nuestra principal prioridad era encontrar una solución que tuviera plenas capacidades de integración en nuestro sistema SAP. Esker es de hecho un partner certificado de SAP, y pudo integrarse también con nuestro propio sistema de recepción de pedidos EDI."



LA TECNOLOGÍA ES INCREÍBLEMENTE FLEXIBLE. ESKER, COMPARADA CON OTRAS SOLUCIONES QUE HABÍAMOS CONSIDERADO, OFRECE UNA COMPLETA PLATAFORMA DE WORKFLOW PARA LA AUTOMATIZACIÓN

DIRECTOR DE TI DE NATIONAL OFFICE FURNITURE

PROCESO DE PEDIDOS EN EDI CON ESKER

Industriales: no se preocupen. No tenéis que reemplazar vuestros sistema EDI. Esker puede ser configurado fácilmente para trabajar con cualquier instalación EDI existente, de manera que cada pedido es procesado electrónicamente, independientemente de cómo llegue, incluso si contiene errores. Y dado que todos los pedidos están en la misma interfaz, los pedidos en EDI pueden ser recuperados rápidamente, con lo que ya no habrá más atascos en EDI.

Implementación en dos fases

National implementó Esker en dos fases. En la primera, Esker capturaba el fax entrante electrónicamente para añadirlo a una lista de trabajos pendientes. La segunda fase suponía eliminar la mayoría del tecleo manual de pedidos, aprovechando su sistema EDI a través de las capacidades OCR de Esker. Esto permitió la entrada automática de los pedidos recibidos por Esker directamente en SAP. Ya que las capacidades OCR de Esker se ajustaban a la arquitectura EDI, no había necesidad de reescribir código o ajustar comportamientos particulares de los clientes

RESULTADOS

Resultados de la fase 1

- Reducción del tiempo: aproximadamente el 90% de los pedidos eran introducidos en 12 horas o menos.
- Los niveles de precisión permanecieron consistentemente al 99,6%.
- Posibilidad de monitorizar el proceso de pedidos.
- Proceso de pedidos prioritarios.

- Capacidad del Servicio al Cliente de ver las imágenes de los pedidos por fax en SAP y dar rápida respuesta a los clientes.
- Eliminación de dos impresoras (más el tóner y papel para imprimir 4.500 pedidos al mes).
- Eliminación de 15 armarios de archivado.

Resultados de la fase 2

- Aprovechamiento del sistema EDI OrderXchange.
- Validación contra el sistema SAP.
- Continua reducción de tiempos en el proceso.

Soporte de Lujo

Además de los buenos resultados, el proyecto se hizo en menos de lo que National tenía planeado, manteniendo los costes por debajo de su presupuesto. Los Servicios Profesionales de Esker fueron objeto de alabanzas por su parte: “Siempre que llevas a cabo un proyecto por debajo de tu presupuesto y adelantado en el tiempo, te encuentras caras sonrientes”, manifestaba el director de TI. “La dirección quedó muy feliz y entusiasmada con los progresos. Estamos ansiosos por utilizar el producto en otras facetas de nuestro negocio.”

ACERCA DE NATIONAL OFFICE FURNITURE

National Office Furniture, una unidad de negocio de Kimball International, es un fabricante radicado en Jaspe, Indiana, de muebles de oficina de alta calidad. Desde 1980, National ha construido una reputación de excelencia con muebles de estilo de excepcional valor, con una dedicación a ofrecer un servicio personalizado, diseños de producto que reflejan la pasión por el confort y la productividad del usuario, y un compromiso con la responsabilidad medioambiental. National opera desde sus centros de fabricación en Indiana y Kentucky.

Kimball International es uno de los principales fabricantes de muebles para la oficina y para el sector hotelero. Tiene también una división de componentes electrónicos, con servicios de ingeniería y fabricación para una gran variedad de industrias.

www.nationalofficefurniture.com

ESTERLINE

Mejoras de escalabilidad y eficiencia en general en su gestión de pedidos

Esterline

SECTOR: Industria Manufacturera

TAMAÑO: 12.050 empleados

SISTEMA ERP: MANMAN

El centro Kirkill-TA de Esterline en Valencia, California, puso en marcha con éxito la automatización de pedidos de Esker para agilizar la gestión de 12.000 facturas anuales.

EL DESAFÍO

La creciente presión competitiva en la industria aeroespacial estaba forzando a todas las empresas a hacer más con menos. El centro de producción Kirkhill-TA de Esterline, fabricante líder en sistemas de sujeción para la aviación

civil y militar, se fijó en el proceso de pedidos como un área con un elevado potencial para reducir pérdidas, eliminar residuos y ganar más valor añadido.

Solucionar el proceso manual

Antes de implementar Esker, cada pedido recibido era enviado a imprimir, independientemente de cómo llegara (fax, email, etc.). A partir de ahí, se revisaba y era introducido manualmente en el sistema ERP de la compañía. A continuación, los documentos en papel eran llevados a otro punto para una revisión posterior a su entrada, donde serían escaneados y guardados en un archivo durante 10 años.

“Incluso a pesar de que el almacenamiento de pedidos estaba ya digitalizado, todavía estábamos manejando un montón de papel a nuestros alrededor cuando llegaba el documento, lo imprimíamos, lo distribuíamos y lo escaneábamos”, señala el director de Servicio al Cliente de Kirkhill-TA. “Nuestra organización está muy enfocada a procesos “lean”, por lo que tenía todo el sentido buscar una solución para mejorar nuestra gestión de pedidos.





NUESTRA ORGANIZACIÓN ESTÁ MUY ENFOCADA A PROCESOS "LEAN", POR LO QUE TENÍA TODO EL SENTIDO BUSCAR UNA SOLUCIÓN QUE MEJORARA NUESTRA GESTIÓN DE PEDIDOS

DIRECTOR DE SERVICIO AL CLIENTE, ESTERLINE

LA SOLUCIÓN

El centro Kirkhill-TA de Esterline en Valencia, California, eligió la solución de Gestión de Pedidos de Esker con el objetivo de agilizar la gestión de un volumen anual de cerca de 12.000 pedidos de clientes

Cómo funciona

Utilizando las capacidades de escaneo y archivo de Esker, Kirkhill-TA ha eliminado el papel de sus procesos. La información entrante es capturada por Esker y presentada al responsable de Servicio al Cliente en modo de doble pantalla. Así puede verificar que el pedido es correcto y pasarlo al ERP, donde es vinculado a una imagen del pedido para su fácil recuperación en caso de auditoría.

ELECCIÓN DE ESKER

El centro de producción de Esterline estudió cinco proveedores durante el proceso de toma de decisión, y se decantó por Esker.

Uno de los factores decisivos fue la asistencia a la Conferencia de Usuarios de Esker en América (EAUC) con el director de TI de la compañía. "Quedó rápidamente muy claro que Esker era superior de lejos a cualquier otra solución que habíamos visto, particularmente en términos de funcionalidad y facilidad de uso. El EAUC fue una gran oportunidad de aprendizaje para nosotros, incluso hicimos una visita a las instalaciones de Applied Medical para ver lo que Esker estaba haciendo por ellos".

RESULTADOS

- **Proceso más rápido.** De acuerdo con sus datos internos, el centro Kirkhill-TA está ahorrando entre 4 y 5 minutos por pedido con Esker (lo que representa entre 800 y 1.000 horas al año).
- **Mayor productividad.** Con menos tareas manuales de proceso, los empleados pueden ahora centrarse más en cumplir los estrictos requerimientos regulatorios de la industria aeroespacial.

▪ **Escalabilidad del negocio.** El centro de producción de Esterline ha sido capaz de soportar el crecimiento de sus ventas manteniendo su equipo actual.

▪ **Futuras mejoras:** dada la flexibilidad que ofrece Esker, Esterline puede expandir las funciones del sistema de proceso de pedidos para automatizar los datos a importar a su ERP. También se han identificado otras oportunidades para extender la automatización a otras áreas de negocio donde pueda ser necesaria.

Sobre el proyecto Esker, el director de Servicio al Cliente señala que "la implementación fue muy fluida, sin problemas, y la satisfacción con la solución sigue siendo alta. No recuerdo el último proyecto TI que resultara en tiempo y dentro de presupuesto, pero Esker lo consiguió y superó nuestras expectativas".

PLANES FUTUROS

El centro Kirkhill-TA de Esterline ya planea expandir el uso de la solución de automatización de pedidos de Esker a su centro en Brea, California, que tiene un sistema de proceso de pedidos similar al de Valencia, pero con mayores volúmenes (20.000-25.000 pedidos anuales).

El centro Kirkhill-TA también contempla la posibilidad de aprovechar Esker en su departamento financiero para automatizar sus procesos de facturas a clientes y facturas de proveedores. Según el director de Servicio al Cliente, "la presión por extender procesos más depurados ("lean") en la organización, va a seguir. Esker tiene un alto nivel de visibilidad ahora por los beneficios que está ofreciendo, por lo que las puertas para que pase a mejorar otros procesos están definitivamente abiertas".

ACERCA DE ESTERLINE

Esterline Corporation es uno de los principales fabricantes del mundo de aeroespacial y de defensa, especializada en tres áreas principales: aviónica y controles, sensores y sistemas, y materiales avanzados. El segmento de aviónica y controles se centra en productos electrónicos de alta tecnología para aviones militares y comerciales, así como vehículos militares para tierra y mar, receptores de comunicaciones seguras, sistemas y componentes, equipos médicos especializados y otras aplicaciones industriales. El segmento de sensores y sistemas incluye operaciones para producir sensores de alta precisión de temperatura y presión, equipos de distribución de potencia eléctrica, conectores para duras condiciones ambientales y otros sistemas relacionados para clientes de los sectores aeroespacial o de defensa. Por su parte, las operaciones en el área de materiales avanzados se centran en tecnologías que incluyen materiales resistentes a altas temperaturas y componentes usados para un amplio rango de aplicaciones de la aeronáutica militar y comercial.

www.esterline.com

PENTAIR

Extendiendo el uso de la automatización para liberar el proceso de pedidos del formato papel



SECTOR: Industria Manufacturera
TAMAÑO: 30.000 empleados
SISTEMA ERP: SAP

Después de haber implementado la solución de Esker en modo propietario para solucionar los problemas que le daba su viejo servidor de fax, Pentair decidió confiar de nuevo en Esker para automatizar el proceso de captura y gestión de sus pedidos hacia SAP, a fin de mejorar su productividad y ganar en visibilidad.

EL DESAFÍO

Con pedidos entrando por ocho máquinas de fax de 20 números diferentes, Pentair tenía, en un momento dado, a casi un cuarto de su equipo de administración de venta vagando por la sala, intentando encontrar los pedidos para responder las peticiones de sus clientes. Por ello, la compañía se propuso eliminar el papel y mejorar el proceso.

“Convertir los documentos papel en imágenes escaneadas para archivarlos era otro elemento del proceso”, señala el director de Fidelización del Cliente. “Teníamos separados el almacenamiento de datos del de documentos, por lo que era una gran cantidad a escanear cada día”.

LA SOLUCIÓN

Pentair ya tenía una solución de fax para asegurar la entrada de fax al sistema SAP. El hecho de extender Esker a la gestión de pedidos supuso una transición sin problemas y con excelentes resultados.

Ahora, el equipo de Pentair puede ver la imagen del pedido al instante y no tiene que levantarse de su mesa o esperar un día entero para escanear un pedido. Como consecuencia de la mejor productividad en la gestión de los pedidos, el director de Fidelización del Cliente observa un mejor nivel de servicio al cliente como verdadero valor obtenido, y manifiesta: “nuestra gente ahora tiene la posibilidad de ofrecer respuestas más rápidas. Uno de nuestros lemas es ‘una llamada, una respuesta’ y la solución de Esker contribuye a cumplirlo.



ESKER ES UN **GRAN PASO ADELANTE** EN CÓMO GESTIONAMOS EL PROCESO. PASAR DE PILAS DE PAPEL A SER CAPACES DE VER EL VOLUMEN DE PEDIDOS PENDIENTES ES MARAVILLOSO, **NO SÓLO PARA LOS USUARIOS SINO TAMBIÉN PARA EL EQUIPO DE DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE**

DIRECTOR DE FIDELIZACIÓN DEL CLIENTE, PENTAIR

RESULTADOS

Automatizando la gestión de pedidos con Esker, Pentair ha conseguido:

- Reducir el tiempo de proceso de pedidos.
- Eliminar la necesidad de añadir gente para gestionar altos volúmenes.
- Tener las imágenes de los documentos en SAP 24 horas más rápido.
- Visibilidad instantánea para encontrar los pedidos en la cola electrónica.

Para proporcionar estos beneficios, Esker permitió a Pentair implementar la solución por fases y obtener resultados rápidos y tangibles. “Nuestra estrategia es añadir valor gradualmente, y es lo que hemos hecho con Esker”, asegura el director de Fidelización del Cliente.

OTROS PROCESOS

Además del proceso de pedidos, Pentair también ha aprovechado la flexibilidad de Esker para automatizar sus procesos de pagos a proveedores (AP).

La compañía ha introducido recientemente un modelo de **servicios**

compartidos para esta función, con facturas que llegan por email, correo postal o por fax. A medida que el volumen de facturas aumentaba, los tiempos de pago a proveedores se alargaban, y éstos llamaban preguntando. Con Esker, Pentair está ahora en condiciones de cumplir sus objetivos en su Centro de Servicios Compartidos.

“Teníamos un montón de papel alrededor mientras las facturas esperaban su aprobación. El flujo automatizado de Esker significa que ya no tenemos todos esos procedimientos manuales ni tanta circulación de papel, hemos visto reducido el tiempo de proceso a través del flujo electrónico, y tenemos una visión real de cómo mejorar nuestro proceso de pagos a proveedores”, señala el director de Tecnología de Negocio. “También hay mucho valor en el ahorro de tiempo cuando los proveedores nos preguntan acerca de sus facturas y las tenemos perfectamente registradas en SAP”.

ACERCA DE PENTAIR

Pentair es una empresa industrial global y diversificada, con sede en Minneapolis, Minnesota. Su división Water Group es un líder global en productos y sistemas innovadores usados en todo el mundo para el movimiento, tratamiento, almacenaje y disfrute del agua. La división Technical Products Group es líder en recintos acuáticos y mercados de gestión termal, diseñando y fabricando productos de gestión termal y recintos estándar, modificados y adaptados, que protegen de electrónicas sensibles y a la gente que los usa. Con ventas anuales de 8.000 millones de dólares, Pentair emplea a 30.000 personas en todo el mundo.

www.pentair.com

LO QUE DICEN POR ALLÍ SOBRE ESKER...



CON ESKER HEMOS REDUCIDO UN DEPARTAMENTO DE MÁS DE 100 PERSONAS ENTRANDO PEDIDOS, A TAN SÓLO CUATRO, DÁNDO MÁS CONSISTENCIA AL PROCESO.

CUSTOMER SERVICE SYSTEMS MANAGER, MOLEX

VER TESTIMONIO DE CLIENTE



ESKER NOS HA PERMITIDO MANTENER UN NIVEL SUPERIOR DE SERVICIO AL CLIENTE SIN INCREMENTAR EQUIPOS.

CORPORATE CUSTOMER MANAGER, SIMONTON WINDOWS

VER TESTIMONIO DE CLIENTE



ANTES, LAS PERSONAS DE ADMINISTRACIÓN DE VENTA TRABAJABAN DE FORMA INDIVIDUAL. AHORA, CON ESKER, SE ORGANIZAN COMO EQUIPO Y CADA UNO PUEDE VER EL TRABAJO POR HACER, PUDIENDO INTERVENIR SI NECESARIO.

CUSTOMER SERVICE SUPPORT LEADER, MOEN

VER TESTIMONIO DE CLIENTE

A POR EL CAMBIO

¿Es Vd. la próxima historia de Esker?

Mantener el éxito en el sector manufacturero no es tarea fácil. Pero como ve, Esker puede ayudar a superar los retos más difíciles de la gestión – precisión en los flujos de información, crecimiento sostenible, atención al cliente de primer orden, etc.

Como fabricante que es Usted, todo consiste en tener las herramientas correctas a su disposición. Esto es lo que hace de Esker tan eficiente: da igual el tamaño o particularidad de su sector, nuestra solución de automatización de pedidos se adapta para permitirle alcanzar sus objetivos lo más rápido y económicamente posible.

Si piensa que está listo para un cambio a mejor y para ser la próxima historia de éxito de Esker, llámenos al 91 552 92 65 o escribanos a mktg@esker.es.

SOMOS ESKER

Esker es la única compañía en el mundo capaz de automatizar cualquier flujo documental en cualquier formato. Sus clientes eliminan el papel de sus comunicaciones mercantiles con clientes y proveedores. Con 30 años de experiencia sobre el terreno, Esker tiene más de 80.000 clientes y millones de usuarios en todo el mundo. Fundada en 1985, Esker opera a escala mundial, con sede central en Lyon, Francia.

Más info en: www.esker.es

VISÍTENOS EN:



OTROS DOCUMENTOS INTERESANTES...

Guía de Compra:

13 Preguntas esenciales a plantearse antes de comprar una solución de automatización de Pedidos de Clientes

Video:

Automatización de pedidos de clientes, explicado con dibujos animados

Webinar grabado:

Automatización del ciclo Order to Cash: eficiencia empresarial gracias a los flujos documentales electrónicos

Además, no deje de consultar nuestro blog blog.esker.es para más información sobre automatización de flujos documentales.



©2015 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!
blog.esker.es