GESTIÓN INTELIGENTE DE PEDIDOS

EN ALIMENTACIÓN, BEBIDAS Y GRAN CONSUMO

ESKER®

ÍNDICE

Gestión inteligente de pedidos en Alimentación, Bebidas y Gran Consumo 3

La transformación digital en el sector 3

Retos de la gestión de clientes en el sector Gran Consumo 4

Cómo te puede ayudar Esker 6

Soluciones específicas para empresas proveedoras de Gran Consumo.... 6

Funcionalidades claves de la digitalización 9

Otros tipos de documentos vinculados a la gestión de pedidos 15

Beneficios de la digitalización de la gestión del cliente 15

Acerca de Esker 15

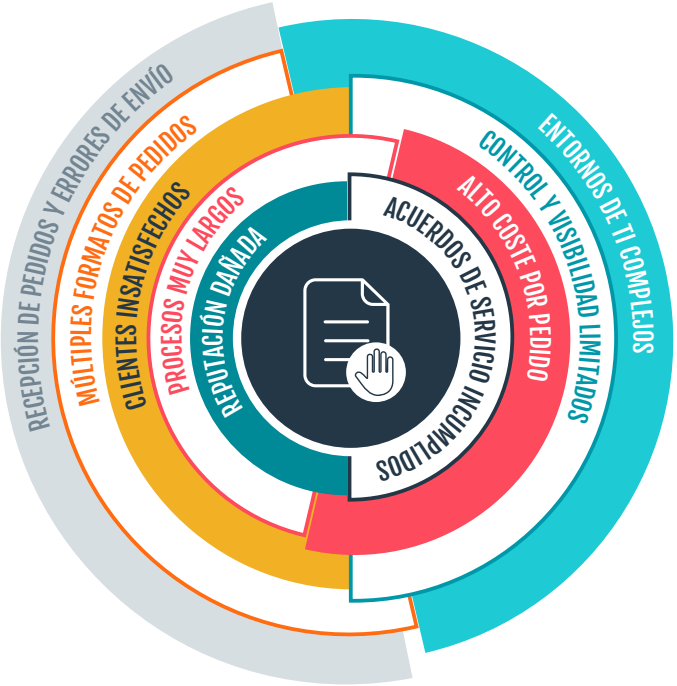
LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN EL SECTOR

Cuando hablamos con los directores de departamentos financieros, administrativos o servicio al cliente de empresas del sector de Gran Consumo sobre la gestión administrativa de su relación con clientes, no hay conversación en la que no salga la dificultad de leer bien los pedidos, la complejidad de gestionar los cargos y el problema de cuadrar y contabilizar conceptos e importes.

Efectivamente, sabemos que en la distribución alimentaria se producen, de media, **1,2 errores por cada 100 líneas de pedidos,** lo que, insatisfacción y dolores de cabeza aparte, supone uno de los principales riesgos de perder ventas y estrechar márgenes. Por otra parte, **la complejidad de la gestión de facturas, pedidos y abonos,** por lo general profusa en papel, puede llegar a suponer el **40% del tiempo** de los departamentos de Servicio al Cliente. Por no hablar de la gestión de cargos, esos "fenómenos extraños" que se producen cuando el cliente factura al proveedor por una incidencia, una penalización por retraso o también por una acción promocional. Las empresas de retail reciben por término medio **16.000 cargos al año** y pueden llegar a representar el **16% de la facturación.** Su falta de visibilidad los convierte a menudo en verdaderos agujeros negros que ocasionan amargas sorpresas y pueden lastrar los resultados.

Los profesionales que habitan las 'salas de máquinas' de las empresas saben perfectamente lo que necesitan. En concreto, que **la valoración de los pedidos en origen es fundamental para reducir el volumen de cargos y su complejidad.** Así, la automatización permitirá asociar cada cargo con su pedido, albarán y factura, pudiendo localizarlos por su número de identificación o por otros criterios de búsqueda. Asimismo, verán aumentar la precisión de entrada de datos en más del 99%; obtendrán una visibilidad del 100% de cada pedido procesado; podrán automatizar la lectura de cabeceras y líneas de los documentos; priorizar rápidamente cualquier pedido entrante que merezca una atención especial. Y, en fin, liberarse del papel.

RETOS DE LA GESTIÓN DE CLIENTES EN EL SECTOR GRAN CONSUMO



El proceso de los pedidos y de otros documentos entrantes es un factor crítico para todas las empresas. Pero para las del sector de alimentación y bebidas, lo que sucede entre que un pedido se emite hasta que se recibe tiene aún mayor importancia. ¿Por qué? He aquí las principales razones:

CUESTIÓN DE TIEMPO:

La velocidad y la precisión de la cadena de suministro es si cabe más importante en el sector de Alimentación y Bebidas. Las empresas producen y venden bienes perecederos. Retrasos, errores en el envío o en la producción suponen no solo un desperdicio, sino que pueden tener un efecto contraproducente para las cuentas de la empresa… y para su reputación.

Además de acelerar drásticamente los tiempos de respuesta, hemos conseguido mejorar la atención al cliente, gracias a la recuperación inmediata de la información. En definitiva, se puede decir que hemos conseguido agilizar y normalizar nuestras relaciones comerciales."

Responsable de Sistemas | J. García Carrión

De media, se producen aproximadamente 1,2 errores por cada 100 líneas de pedido en la distribución alimentaria, lo que supone uno de los principales riesgos de perder ventas y estrechar márgenes.

SEGURIDAD Y VISIBILIDAD:

La seguridad y visibilidad de los procesos en el sector de Alimentación y Bebidas es también especial, y ha de observar un amplio rango de regulaciones y requerimientos en materia de seguridad. Desde el punto de vista del proceso de pedidos, es fundamental ser capaces de priorizar pedidos urgentes y para los directores tener visibilidad instantánea de los datos de los pedidos, a fin de asegurar la conformidad en cualquier momento.

Los KPIs se comparten con todo el equipo de OTD. Los usan los coordinadores de equipos, que comparten la información con su propio equipo. Creo ciegamente que compartir la información es necesario, fomenta interés, competencia y clarifica objetivos."

Responsable de Customer Service | Aguas Danone S.A. a

CRECIMIENTO:

A pesar de los fluctuantes costes, el sector de Alimentación y Bebidas es uno de los más constantes en términos de crecimiento. El desafío para las empresas de hoy es gestionar los incrementos en el volumen de pedidos sin tener que añadir personal. No hace falta decir entonces por qué los ejecutivos ven la tecnología como el principal factor de crecimiento.

Los usuarios están consiguiendo más eficiencia, y esto les permite poder dedicar la mayor parte de su tiempo a tareas que aportan más valor añadido al cliente y a la empresa."

Directora de Gestión Comercial y Servicio al Cliente de Frit Ravich.

CÓMO TE PUEDE AYUDAR ESKER

SOLUCIONES ESPECÍFICAS PARA EMPRESAS PROVEEDORAS DE GRAN CONSUMO

En el sector Alimentación y Bebidas, y Gran Consumo en general, los pedidos llegan de *retailers*, distribuidores o mayoristas. Tienen una variedad amplísima de formatos y particularidades que se deben tomar en cuenta para poder llegar a una digitalización eficiente. A continuación, citaremos algunos ejemplos de dificultades que resuelve la solución de Esker.

MULTI-CANALIDAD:

Impulsados por la venta multicanal, los pedidos llegan de cualquier formato: fax, email, EDI, portales, APPs, whatsaps, de forma estructurada o no ... da igual, hay que procesarlos todos y mejor si es en un único sitio, accesible para todo el equipo, para controlarlos todos y tener estadísticas sobre su totalidad. Esker captura cualquier formato, incluido los que entran por EDI, y facilita su gestión hasta el punto de corregir automáticamente los errores que cometen los clientes al teclear referencias o cantidades.

PEDIDOS EDI:

Esker le permite ir un paso más allá, simplificando la configuración o la migración de las conexiones EDI con cualquier organización o redes. Esker aporta visibilidad y agilidad a su sistema EDI, aplicando a todos los documentos las mismas reglas de gestión y haciéndolos legibles para cualquier humano. De esta forma, cada pedido puede ser verificado y corregido fácilmente, sin depender del departamento informático. Con Esker, todos los pedidos en EDI y demás formatos, son fácilmente procesados a través de un mismo portal, sin alterar las inversiones realizadas para los distintos canales de entrada que ya tenga la empresa instalados.

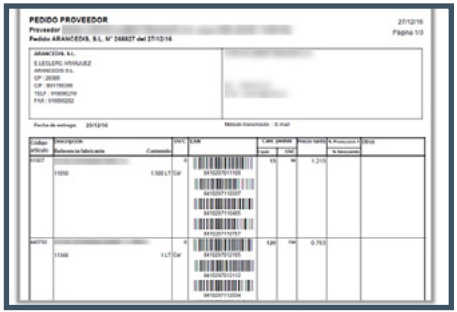
> **Uno de los puntos fuertes de la solución de Esker es el hecho de resolver de forma natural toda la complejidad que supone recibir miles de pedidos en diferentes formatos y con un sinfín de características y particularidades distintas“**
>
> Responsable del Servicio de Ventas de CAPSA FOOD

PARTICULARIDADES EN EL FORMATO:

En el ejemplo a continuación, las horas de descarga, que pueden llegar en infinitos patrones, se capturan con nuestra solución.

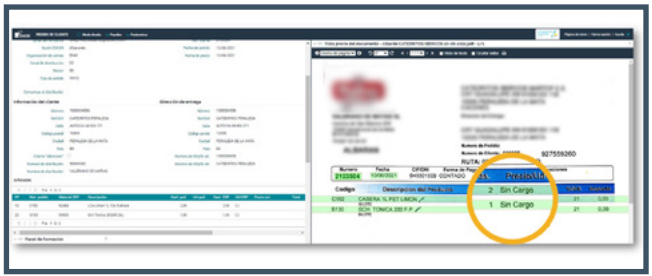
CÓDIGOS EAN:

¿Cuántas veces faltan en los pedidos o son sustituidos por un código interno del cliente o una descripción? La experiencia de Esker sirve para poner orden y que se puedan traducir al código interno de referencia, a partir de reglas de negocio de correspondencias.



LÍNEAS SIN CARGO:

Esker detecta, a partir de una palabra clave, el patrón para reconocerlas. En este ejemplo, el patrón es encontrar la palabra SIN CARGO dentro del documento.



DIVISIÓN DE PEDIDOS:

En muchos casos los pedidos contienen productos que deben recibir un tratamiento distinto. Esker puede separar esas líneas de pedidos y generarlos por separado. Por ejemplo:

- Ambiente o refrigerado: los productos refrigerados requieren de una logística de frío con mucho control de temperatura, es decir, una trazabilidad absoluta sobre todo el recorrido. Esto significa un tratamiento separado de los demás productos, a veces por otro equipo y de otra manera.
- Distribución desde centros logísticos diferentes: se trata de reenviar aquella parte del pedido correspondiente a los productos almacenados en lugares distintos, en espera de ser enviados a su destino final.

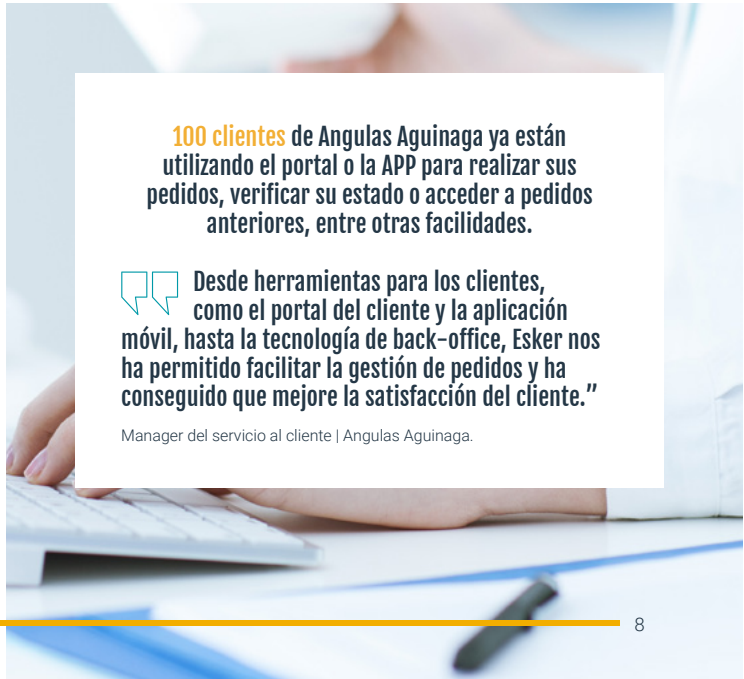
PORTAL DEL CLIENTE:

Facilidad para el cliente y para el proveedor. Un sistema de autoservicio para todos los clientes que quieren enviar sus pedidos desde un portal cómodo, eligiendo desde una lista determinada de productos, ahorrando mucho tiempo y facilitando así la tarea de los agentes de servicio al cliente al recibir pedidos "limpios". Un chat disponible dentro del portal permitirá aclarar todas las dudas antes de confirmar el pedido.

APP PARA COMERCIALES:

Aún más fácil, especialmente para la fuerza comercial y las tiendas.

- La App Móvil Esker Anywhere ™ ofrece a los clientes y fuerza comercial la posibilidad de enviar pedidos escaneando el código de barras de los productos, repetir pedidos anteriores, pedir pedidos de muestra... donde y cuando lo deseen



100 clientes de Angulas Aguinaga ya están utilizando el portal o la APP para realizar sus pedidos, verificar su estado o acceder a pedidos anteriores, entre otras facilidades.

"Desde herramientas para los clientes, como el portal del cliente y la aplicación móvil, hasta la tecnología de back-office, Esker nos ha permitido facilitar la gestión de pedidos y ha conseguido que mejore la satisfacción del cliente."

Manager del servicio al cliente | Angulas Aguinaga.

FUNCIONALIDADES CLAVES DE LA DIGITALIZACIÓN

Además de la **captura excepcional de todo tipo de formato,** la solución de Esker para digitalizar el proceso de pedidos presenta una serie de ventajas que no se encuentran en ninguna otra parte. Aquí van algunas.

CUADROS DE MANDO: VISIBILIDAD EN TIEMPO REAL.

La solución de gestión de pedidos de Esker está equipada con métricas y gráficos que reflejan la actividad en tiempo real. Los cuadros de mando incluidos en la solución facilitan a todos los usuarios el acceso a los datos que necesitan para trabajar mejor, monitorizando el rendimiento, midiendo los KPIs y detectando problemas tan pronto como se presenten. Estos cuadros de mando incluyen mediciones como: pedidos prioritarios, en espera o descartados; su montante correspondiente; porcentaje de automatización; tiempos de gestión por usuario y periodo de tiempo; volumen de documentos tratados, pendientes, con incidencias; tiempo medio de gestión de pedidos; volumen de pedidos por número de modificaciones realizadas; pedidos por canal de entrada, históricos, etc. Esta funcionalidad es personalizable para que cada uno vea lo que más le interesa y llevar a cabo su labor de la forma más agradable, eficiente y transparente posible.

> "Los KPIs que nos ofrecen los cuadros de mando de Esker nos sirven para dimensionar los recursos que necesitamos por zona o área. Además de asignar los recursos adecuados, nos permiten detectar posibles problemas de comunicación con el cliente y resolverlos conjuntamente, a la vez que fomentamos la colaboración con ellos."
>
> Responsable de Customer Service | Aguas Danone S.A.

RECONOCIMIENTO DE DATOS CON IA:

Construido sobre un conjunto de tecnologías que imitan la inteligencia humana, el motor de inteligencia artificial de Esker captura y analiza datos de pedidos estructurados o no, comparándolos con referencias en el ERP. Por ejemplo, la tecnología Synergy de Esker reconoce pedidos fax o email recibidos por primera vez gracias a mecanismos de Deep Learning entrenados con millones de documentos. El Machine Learning entra luego en juego para asegurar que el sistema aprende de las correcciones de los usuarios.

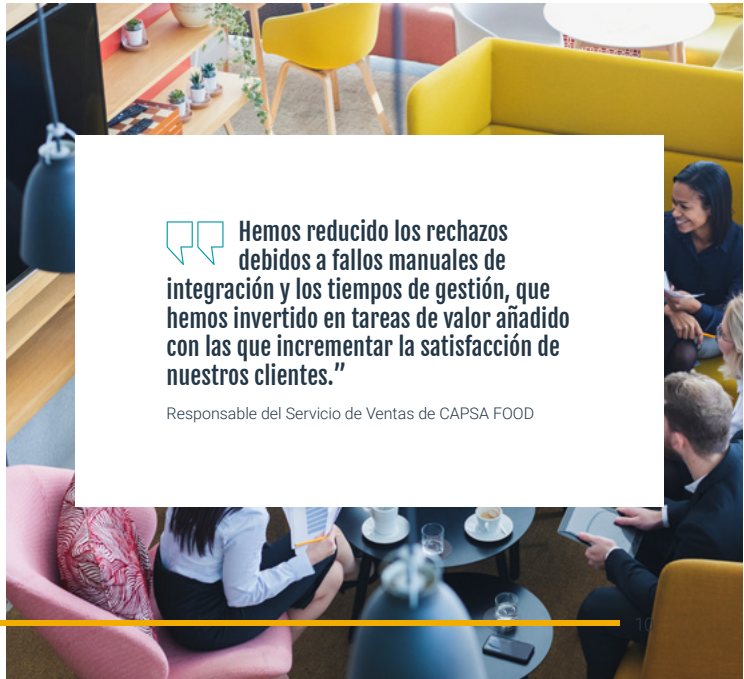
RECONOCIMIENTO AUTOMATIZADO PARA PORTALES (RPA):

La funcionalidad de RPA (Robotic Process Automation) de Esker permite eliminar las tareas repetitivas de recuperación de pedidos desde portales externos. Los robots de Esker pueden ser fácilmente configurados para conectarse a los portales de sus clientes, a fin de buscar y descargar los pedidos y tratarlos junto con los demás.

ANÁLISIS PREDICTIVO DE ANOMALÍAS:

Se consideran pedidos anómalos aquellos cuya cantidad de uno o varios materiales no corresponde a lo habitual. Suele deberse a fallos tipográficos, pero el procesamiento de dichos pedidos puede acarrear grandes problemas logísticos y administrativos y empeorar la relación con el cliente.

La solución Esker va aprendiendo cómo son los pedidos de cada cliente, obteniendo estadísticas de los pedidos. En caso de que un pedido supere la desviación típica, si varía mucho la cantidad, el sistema mostrará un mensaje de advertencia indicando la detección de un posible pedido anómalo. El gestor de Atención al Cliente deberá comprobar si ha sido un error tipográfico y pasar a corregirlo para proceder con el pedido, o bien aprobarlo sin problemas para que el sistema siga aprendiendo y lo tenga en cuenta como nuevos valores de cantidad.



Hemos reducido los rechazos debidos a fallos manuales de integración y los tiempos de gestión, que hemos invertido en tareas de valor añadido con las que incrementar la satisfacción de nuestros clientes."

Responsable del Servicio de Ventas de CAPSA FOOD

REGLAS AUTOMÁTICAS EN EL BUZÓN DE ENTRADA DE PEDIDOS:

En el buzón de correo electrónico de Servicio al Cliente se reciben todo tipo de solicitudes: pedidos de clientes, consultas de precios, solicitudes de estado del pedido, etc. Esker trabaja como un asistente digital que clasifica los correos según categorías predefinidas, reenviándolas a la persona o departamento correspondiente. Por ejemplo: identifica la dirección del remitente, reconoce que es un pedido y lo asigna a un agente de Servicio al Cliente; o bien, reconoce que es una solicitud de presupuesto y la reenvía directamente al equipo comercial.

INTEGRACIÓN DE LA INFORMACIÓN "LIMPIA" EN EL SISTEMA DE GESTIÓN:

SAP®, Microsoft Dynamics 360, Oracle y cualquier otro. La solución de Esker habla con cualquier ERP o CRM y dispone de conectores estándares para SAP® y Oracle® EBS. Una conexión web services permite a los usuarios verificar los precios en tiempo real, la disponibilidad y más información necesaria para la formalización del pedido. Esker provee además una integración simultánea con varios ERPs, como ocurre muchas veces al fusionarse las empresas.

OTROS TIPOS DE DOCUMENTOS VINCULADOS A LA GESTIÓN DE PEDIDOS

VISIÓN 360º CON EL MÓDULO DE GESTIÓN DEL CLIENTE:

Desde el módulo CIM (Customer Information Management), podrás acceder a todos los datos sobre cada cliente, en un mismo sitio –situación financiera, facturas, pedidos, cobros pendientes, documentación y KPIs- en tiempo real, para una intervención en cualquier momento. Desde allí podrás, además, ir a cualquier proceso contenido en el ciclo Order-to-Cash: pedidos del cliente, cargos, cuentas por cobrar, incidencias y reclamaciones, etc.

CARGOS DE CLIENTES

Cualquier fabricante o mayorista que vende a la distribución recibirá, tarde o temprano, una factura o un importe a cobrar mermado por algún tipo de penalización. Es lo que llamamos un cargo de cliente. Para controlar el volumen de penalizaciones, es importante tener una buena gestión de pedidos.

> **Para reducir los Cargos, es importante la gestión eficiente de los pedidos en origen. Un pedido valorado es, para empezar, un gran avance para reducir la complejidad de la gestión del cargo. Hemos reducido en un 65% los Cargos que entran por Esker, gracias a la valoración de los pedidos en origen"**

Customer Service Manager de Schweppes España

Aun así, se recibirán cargos y habrá que tratarlos de la forma más precisa posible para que las cuentas cuadren. No hay conversación sobre facturas de cargos de clientes que no mencione la complejidad a la hora de filtrar, categorizar, cuadrar y contabilizar conceptos e importes. Los departamentos administrativos de empresas de gran consumo lo viven a diario, dedicando gran parte de su tiempo a esa labor. Las facturas de cargos no siempre son un documento, sino cargos que llegan en forma de descuentos en pagos realizados por el retailer. De forma que no sabes lo que vas a facturar realmente al final del periodo. Esos cargos pueden provenir por múltiples razones: rappels dentro de acuerdos comerciales, promociones, notas de abono, penalizaciones logísticas y otros motivos no previstos.

Esker te ayuda a reducir la complejidad. Primero, si usas Esker para la gestión de pedidos, al controlarlos mejor, sin duda reducirás el volumen de cargos recibidos. El cliente sabrá que "tú controlas". Para aquellos que no puedas evitar, nuestra tecnología te ayuda a:

- Capturar la imagen de todas las facturas de cargos, desde cualquier canal.
- Filtrar y categorizar por tipo, canal, retailer, formato, tipo de IVA, etc.
- Visualizar los cargos para fácilmente conciliarlos con los acuerdos comerciales.
- Adjuntar los documentos justificativos a cada cargo.

Beneficios de usar la solución de Esker para Cargos:

- Control financiero en forma de previsión sobre los cargos en tiempo real, reportando el IVA a Hacienda en el tiempo requerido.
- Reducción de tareas y tiempo dedicado a filtrar, buscar información, preguntar a otros departamentos y gestionar
- Workflow electrónico de consultas y validación de los cargos entre departamentos internos y colaboradores externos (p.ej. logística),
- Visibilidad total gracias a KPIs claves, métricas en tiempo real, trazabilidad, histórico de todo lo ocurrido.

INCIDENCIAS:

Un cargo de cliente es una incidencia no prevista y difícil de categorizar. Las demás suelen ser gestionadas por un CRM que abre un "ticket" y la gestión consiste en su seguimiento, resolución y cierre. Pero una buena solución de digitalización del Ciclo del Cliente es capaz de recoger la información del CRM y dar la visibilidad necesaria para poder llevar a buen puerto la gestión final del cobro. Todo para facilitar la vida al responsable de Servicio al Cliente y al Financiero.

> **La mejora en todo el proceso de Order-to-Cash, junto con la estrecha colaboración con clientes, hace que en GB Foods el nivel de incidencias sea bajo con un nivel de servicio por encima el 98%, cifra estable desde hace más de cinco años."**

Responsable de Front Office Customer Service Retail | Gallina Blanca

ALBARANES FIRMADOS:

La gestión de albaranes firmados es la etapa final dentro del encaminamiento de los bienes hacia su destino, cuando el fabricante se asegura de que han sido recibidos en tiempo y forma y que el cliente es conforme. Cuando se reciben albaranes en formatos poco legibles, es más fácil para un sistema como Esker leerlo que para el ojo humano. Tener esta gestión digitalizada de recogida y clasificación de albaranes firmados simplifica muchísimo la gestión del cobro, al igual que las incidencias.

CUENTAS POR COBRAR:

El proceso de cuentas por cobrar cubre varias etapas, todas susceptibles de digitalizar con Esker para una mayor eficiencia. Sin entrar en detalles, listamos a continuación las principales propuestas dentro del mismo portal de Esker para asegurar un cobro fácil, transparente, a tiempo y que todo cuadre a final de mes:

- **Facturas a clientes:** desde el mismo portal, Esker permite realizar el envío automático de todos los documentos financieros en cualquier formato. Para que aquellos clientes todavía apegados al papel puedan cambiar al formato digital, pero a su propio ritmo. Si exportas, esto es para ti, porque Esker asegura la conformidad legal de tus facturas a más de 90 países gracias a su alianza con Sovos.
- **Gestión del riesgo crediticio:** para facilitar el registro y aceptación de clientes con criterios de riesgo de que puedan pagarte, a partir de formularios predeterminados y del acceso a plataformas externas dedicadas a la consultoría financiera para datos externos como: scoring del cliente, tipo de riesgo, límite de crédito, rating de pago y periodo medio de pago.
- **Gestión de cobros:** aparte de las tareas habituales de seguimiento de los cobros, este módulo permite analizar los hábitos de pago de los clientes con el fin de realizar predicciones sobre las fechas de pago más probables, los clientes prioritarios a contactar, previsiones precisas de cobros, y más.
- **Conciliación de cobros:** para simplificar el proceso de reconciliación de pagos con toda la información de los mismos visible desde una única interfaz: información extraída de ficheros de pagos, imagen de cheques o remesas, facturas, sugerencias de coincidencia de facturas con el pago o la remesa, corrección de los asientos, enlace directo a la cuenta de cliente....
- **Métodos de pago:** para facilitar el pago, Esker pone a disposición del cliente varias posibilidades: con tarjeta (Visa, Mastercard), domiciliación (tipo SEPA), o programando una transferencia recurrente para la fecha más adecuada.
- **Métricas y KPIs:** al final, obtienes, a partir de la pantalla de inicio, un espacio de trabajo para navegar fácilmente en cada apartado, con acceso a la información sobre pagos: créditos abiertos, facturas pendientes, etc.

BENEFICIOS DE LA DIGITALIZACIÓN DE LA GESTIÓN DEL CLIENTE

Impulsa la eficiencia del ciclo de venta y la velocidad de la gestión de pedidos en más de un

90%

Reduce costes operativos en más de un

70%

Aumenta la precisión de entrada de datos en más de un

99%

Libera más del

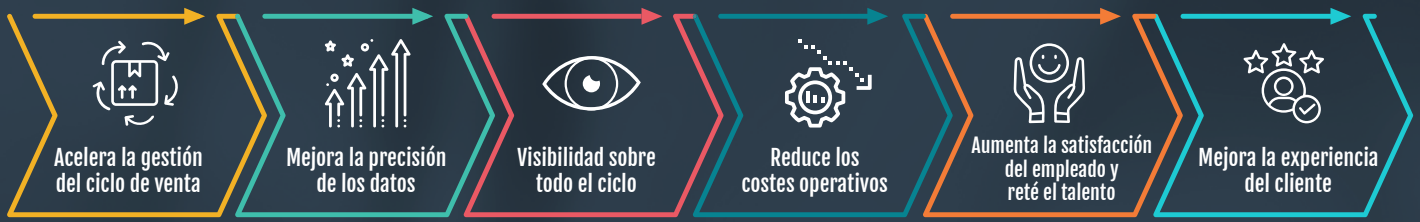
65%

del tiempo de tus empleados, permitiéndoles dedicarse a tareas de más valor

Consigue un

100%

de visibilidad sobre todo el ciclo de cliente



ALGUNOS DE NUESTROS CLIENTES DEL SECTOR ALIMENTACIÓN Y GRAN CONSUMO:

ACERCA DE ESKER

Líder mundial en soluciones de digitalización de los ciclos de gestión Procure-to-Pay y Order-to-Cash, Esker ofrece una plataforma cloud que permite reforzar la relación comercial entre proveedores y clientes, aportando valor y visibilidad al trabajo de los profesionales de finanzas y servicio al cliente. La Inteligencia Artificial de su plataforma permite a los departamentos administrativos trabajar con mayor productividad, con una visibilidad mejorada sobre todas las operaciones comerciales, privilegiando la colaboración entre empleados, clientes, y proveedores.

Multinacional francesa con sede en Lyon, Esker está presente en Europa, América del Norte, Asia/Pacífico y Sudamérica.

CONTACTA CON NOSOTROS

www.esker.es

©2021 Esker S.A. Reservados todos los derechos. Esker y el logotipo de Esker son marcas registradas de Esker S.A. en los Estados Unidos y en otros países.
Todas las demás marcas registradas son propiedad de sus respectivos propietarios.

EB-OM-ES-004-A