

¿CÓMO SER UN PROFESIONAL DE LA GESTIÓN DE PEDIDOS DE CLIENTES?

PARA FABRICANTES Y DISTRIBUIDORES
DEL SECTOR DE LA ALIMENTACIÓN





ÍNDICE

¿A quién se dirige este folleto?	3
Introducción sobre la automatización de los pedidos	4
Retos	5
La solución Esker	6
Ventajas	13
Su proyecto. Nuestra solución	14
Referencias de clientes	14
El ejemplo de la empresa BEL	15
¿Quién es Esker?	17

¿A QUIÉN SE DIRIGE?



INTRODUCCIÓN



El proceso manual de los pedidos de clientes requiere, por definición, mucho trabajo, tiempo, errores y utiliza valiosos recursos que podrían ser empleados para otros fines más productivos.

¡CAMBIE DE RUMBO!

El proceso de automatización de los pedidos es la solución óptima para las diferentes necesidades de negocio. Las ventajas son múltiples: rapidez en la gestión, el envío y la consulta de los pedidos, y por supuesto en la gestión de incidencias. Ofrece además un mayor grado de satisfacción de los clientes, reducción de costes, fiabilidad reforzada y una visibilidad exhaustiva sobre todas las operaciones realizadas.

DESCUBRA CÓMO FUNCIONA LA SOLUCIÓN ESKER Y
LOS BENEFICIOS QUE PUEDE APORTAR A SU EMPRESA

RETOS DEL PROCESO DE LOS PEDIDOS E INCIDENCIAS

Si el proceso de sus pedidos e incidencias de clientes es a menudo sinónimo de:



... entonces **la solución Esker** puede ayudarle,
Lea detenidamente las siguientes páginas para saber cómo.

LA SOLUCIÓN ESKER

La solución cubre las siguientes etapas



RECEPCIÓN



Los pedidos recibidos a través de un único punto de entrada son entregados directamente a los responsables apropiados en base a la información clave que figura en cada pedido: nombre de la empresa, canal de distribución, línea de producto, localización geográfica y otros.



EXTRACCIÓN

A partir del documento recibido, la solución Esker localiza y extrae todos los datos relevantes del pedido mediante una tecnología de reconocimiento avanzado.



Sales Order
Johnson Industrial Machines

Invoice Number: 100007
Invoice Date: 10-Jan-12

Customer Information
Bentley, Garmen
London W1T 6LT
UK

Supplier Information
P.O. Box 1214
London, W1T 6LT
UK

Customer Information
Bentley, Garmen
London W1T 6LT
UK

Supplier Information
P.O. Box 1214
London, W1T 6LT
UK

Item	Quantity	Description	Unit Price	Extended Price
100007	1	Johnson Industrial Machines	100007	100007
100007	1	Johnson Industrial Machines	100007	100007
100007	1	Johnson Industrial Machines	100007	100007

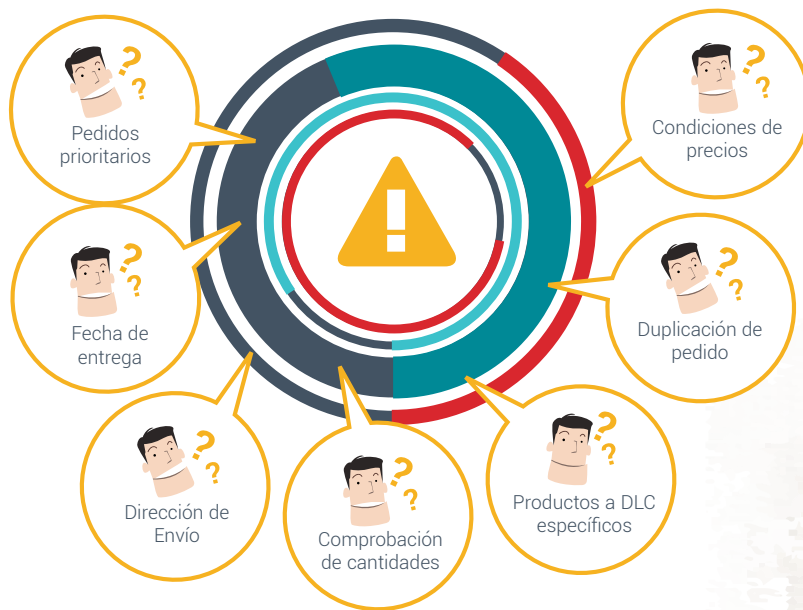
Total Invoice Amount: 100007
Total Price: 100007

Customer Email: johnson@industrialmachines.co.uk
Customer Phone: 020 7123 4567
Customer Address: P.O. Box 1214, London, W1T 6LT, UK

Ejemplos de los campos extraídos: nombre del cliente, número de pedido, referencias artículos, datos de envío.

COMPROBACIÓN

Esker detecta automáticamente los datos relativos a las cantidades, el formato, la dirección de envío o las condiciones generales de venta. El responsable de los pedidos solo ha de comprobar si la información extraída es la correcta y completarla si fuera necesario.



APROBACIÓN

Quando aparecen excepciones o se requieren aprobaciones, el sistema integra automáticamente un flujo de trabajo (workflow) para que estas sean identificadas y tratadas sin demora.



INTEGRACIÓN Y ALMACENAMIENTO

Los datos del pedido se integran al sistema ERP a la vez que se adjunta una copia del pedido original a la que puede acceder el usuario si lo necesita. El motor de búsqueda integrado a la solución Esker permite encontrar, a través de un único interface, cualquier pedido, incidencia o resguardo de entrega de una manera fácil y rápida.

JD Edwards
Enterprise Software

Microsoft
Dynamics

ORACLE

sage

SAP
Partner



SEGUIMIENTO Y CUADROS DE MANDO

Los pedidos están visibles en cada etapa del proceso. Esto permite realizar un seguimiento estricto del flujo del pedido, controlar su evolución y medir la eficiencia de su empresa.

Puede dar a sus usuarios la visibilidad que necesitan a través de la creación de cuadros de mando basados en los niveles de acceso de cada empleado: cuadros de mando por países, unidad de negocio, etc.



- **Indicadores de rendimiento** pedidos a la espera de ser procesados, tiempo de proceso de los pedidos, número de incidencias abiertas ...
- **Visualización gráfica**
- **Distribución automática y planificada** de informes
- **Personalización 100%**
- **Actualización en tiempo real**

VENTAJAS

1

VISIBILIDAD TOTAL
SOBRE SUS PEDIDOS Y
RECLAMACIONES



2

RESPECTO DE LOS ACUERDOS
DE NIVEL DE SERVICIO (SLA)



3

AUTOMATIZACIÓN DE
TODOS LOS PEDIDOS
INDEPENDIENTEMENTE DEL
FORMATO Y CANAL DE RECEPCIÓN



4

ELIMINACIÓN DE LOS
ERRORES DE PROCESOS
MANUALES



5

NO MÁS PÉRDIDAS DE
PEDIDOS O RECLAMACIONES



6

ACCESO EN TIEMPO REAL
A TODOS LOS PEDIDOS Y
RECLAMACIONES DE CLIENTES



VUESTRO PROYECTO. NUESTRA SOLUCIÓN

Implante la solución Esker que necesita



En modo SaaS



En modo licencia

NUESTROS CLIENTES

Confían en nosotros para desmaterializar sus documentos





EL GRUPO BEL — HACIA UNA GESTIÓN DE DOCUMENTOS "SIN PAPEL" EFICIENTE Y ECOLÓGICA MEDIANTE SOLUCIONES DE DESMATERIALIZACIÓN DE ESKER

La filial española del grupo Bel, líder mundial en el mercado de los quesos, ha elegido la solución Esker para automatizar y desmaterializar dos de sus principales procesos de gestión documental. La solución Esker, implantada en el centro de servicios a clientes de Bel España, desmaterializa el proceso relativo a los pedidos y facturas de clientes.

La situación

Con un 89% de facturas enviadas en papel, el riesgo de extravío de documentos era elevado. A menudo las facturas tenían que ser reenviadas, generando una pérdida de tiempo y dinero. Además, Bel necesitaba una solución que se integrase al 100% con sus aplicaciones SAP.

Bel decidió implementar la solución Esker para mejorar los procesos de gestión de sus pedidos.

El objetivo consistía en gestionar la captura y almacenamiento de 5000 pedidos de clientes al año (recibidos por fax o emails) así como en enviar y almacenar las facturas en formato electrónico automáticamente.

Pedidos de clientes

Bel España registra alrededor de 25.000 pedidos al año, de los cuales un 33% están gestionados por EDI (intercambio de datos informatizados) mientras que el resto se realiza por fax, email o a través de sus distribuidores. Anteriormente, los pedidos se gestionaban manualmente, introducidos directamente en la aplicación de SAP por el personal de Bel o por los propios distribuidores, lo que llevó a Bel a buscar una solución automatizada más eficiente.

Desde la implantación de la solución de automatización, Bel España ha conseguido que, poco a poco, sus clientes pasen del papel a un formato electrónico. Gracias a la solución de Esker y después de un año, dos tercios de los pedidos se gestionan electrónicamente y el 30% restante mediante reconocimiento óptico de caracteres (OCR).

"Nuestros clientes están muy satisfechos y reconocen que la gestión electrónica de sus pedidos ha mejorado los tiempos de respuesta y eliminado muchos errores" menciona Alberto Barbero, director del departamento de clientes de la filial española. Alberto reafirma además, su decisión de reforzar el uso del formato electrónico para optimizar al máximo la eficiencia de las relaciones comerciales. *"Según los miembros del departamento, la solución OCR permite un mayor control del proceso y afianza su fiabilidad"* lo cual redundará en beneficio para los ciclos de ventas y cobros de la empresa.



La solución Esker permite mejorar la gestión de los ciclos de compra y venta de Bel España.

Alberto Barbero — Director del departamento de clientes — Bel España

Solución complementaria a EDI

La mayoría de los pedidos electrónicos de Bel España llegaban a través de EDI, pero otros seguían viniendo de canales alternativos (fax, email). La gran variedad de formatos consumía mucho tiempo y para Bel era urgente encontrar una solución capaz de gestionar pedidos en formato EDI y no EDI.



Esker ayudó a Bel a automatizar el 100% de los intercambios de documentos que no cumplían con el formato EDI.

La solución Esker se integra de forma transparente en el entorno EDI. Permite generar pedidos en el workflow de EDI, que a su vez se registran en el sistema SAP de Bel, para tratar los documentos que se reciben de fuentes alternativas. *"Era crucial que los pedidos recibidos por fax o email fueran capturados y convertidos a un lenguaje EDI e integrados al sistema SAP sin añadir tareas suplementarias"* declara Alberto Barbero, *"Esker respondió adecuadamente a nuestras necesidades"*.

Facturas de los clientes

Bel también ha realizado la puesta en marcha de la facturación electrónica, obteniendo una respuesta muy positiva por parte de sus clientes. Los beneficios valorados por los clientes son:

- Recepción simple y rápida
- Sin pérdida de documentos
- Almacenamiento práctico y económico
- Posibilidad de impresión o duplicado
- Trazabilidad y reducción del tiempo de cobro

Para facilitar la gestión de pagos, Bel envía por email una factura electrónica a los clientes que lo solicitan.

El proceso de la facturación electrónica es el siguiente:

- Generación automática de la factura con firma electrónica desde la aplicación SAP
- Envío automático de las facturas firmadas en PDF por correo electrónico vía Lotus Notes

Ventajas obtenidas:

- Reducción de los costes de impresión, envío y gestión manual de las facturas.
- Reducción del tiempo de gestión de los pedidos y facturas
- Optimización de las relaciones comerciales
- Comunicaciones eficientes y fiables
- Fidelización de clientes

Compromiso con el medio ambiente

Este proyecto responde a la responsabilidad social del grupo, enfocada a mantener una gestión eco-eficiente en toda la empresa. Mediante este completo programa el grupo ha obtenido diversos certificados (ISO 14001 entre otros) y el reconocimiento internacional por parte de las Naciones Unidas. La eliminación del papel mediante la automatización de los procesos de gestión de pedidos permite evitar la tala de árboles, el despilfarro de unos 10.600 litros de agua, un consumo eléctrico alrededor de los 1640 kW y la emisión de más de una tonelada de CO2 en la atmósfera.



La desmaterialización de nuestros pedidos de clientes y la puesta en marcha de la facturación electrónica nos ha permitido ganar un tiempo inestimable además de abordar una gestión, sin papel, más eficiente y económica que contribuye a salvar bosques

Alberto Barbero — Director del departamento de clientes — Bel España.

¿QUÉNES SOMOS?



Esker es especialista en soluciones de automatización de procesos documentales, permitiendo a las empresas convertir su flujo documental en electrónico. Ayuda a las organizaciones de todo el mundo a eliminar el papel y a mejorar la forma en que procesa e intercambia su información de negocio: pedidos de clientes, facturas de clientes, facturas de proveedores y compras corporativas, entre otros procesos.

Le esperamos en la siguiente dirección

www.esker.es/soluciones/order-to-cash/pedidos-de-clientes/



ESKER EN NÚMEROS



+30 AÑOS
DE EXPERIENCIA



66
MILLONES €
RESULTADO OBTENIDO EN 2016

+320.000
Usuarios SaaS

**Solución
SaaS**

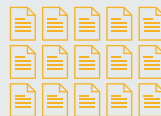
+5.000
Clientes SaaS

Distribuidores en

+ DE 50 PAÍSES



+11.000
Clientes activos en el mundo



+25 Millones
De documentos gestionados al mes



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

