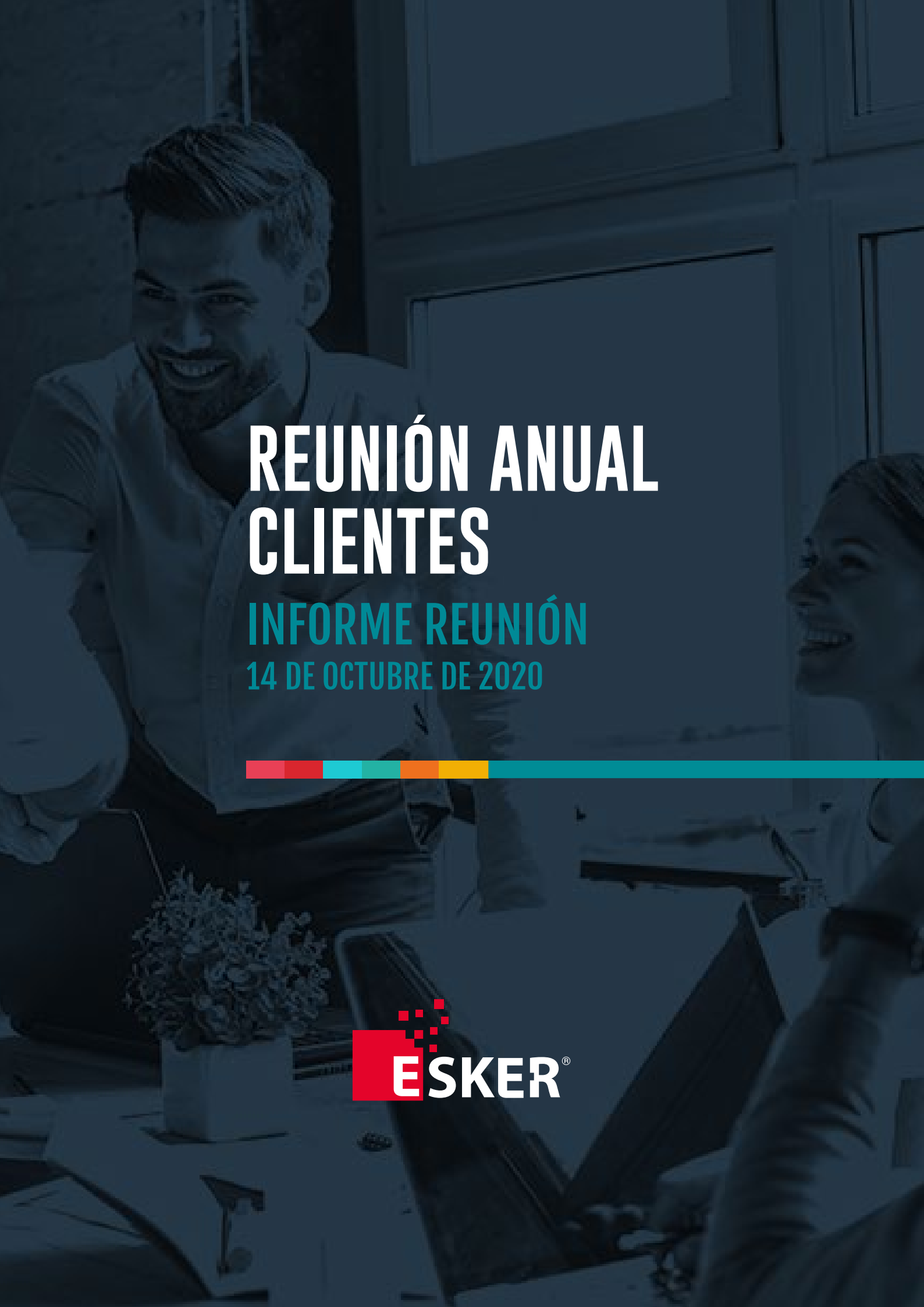


REUNIÓN ANUAL CLIENTES

INFORME REUNIÓN

14 DE OCTUBRE DE 2020

ESKER®

CONTENIDO

Introducción 3

Participantes 4

Esker 2020..... 7

Novedades para AR 10

Novedades para P2P 12

Novedades para gestión de pedidos 13

KPIs Industriales 15

Preguntas 15

INTRODUCCIÓN

Un año más, Esker se citó con sus clientes vía online, en una reunión que tuvo lugar el 14 de octubre.

Esker quiso hacer un recorrido por los avances conseguidos en el desarrollo de sus soluciones y mostró el estado de su tecnología, determinada por el nuevo universo de aplicaciones que promueven las tecnologías basadas en la Inteligencia Artificial.

PARTICIPANTES DE ESKER

Jesús Midón
Esker Ibérica
Country Manager

Jorge Corona
Esker Ibérica
Sales Manager

Gonzalo Arrojo
Esker Ibérica
Key Account Manager

Erwan Basnier
Esker Ibérica
Key Account Manager

Isabel Cenalmor
Esker Ibérica
Departamento Customer Experience

Marta Vega
Esker Ibérica
Departamento Marketing

PARTICIPANTES CLIENTES

Beiersdorf
KION GROUP
URSA
astellas Leading Light for Life
SANDOZ A Novartis Division
accord The Evolution of Generics
PUIG
AGUA MINERAL SAN BENEDETTO
NORMON
Boehringer Ingelheim
simon
xylem Let's Solve Water
GALLO
Zambon
FRIT RAVICH
KERN PHARMA
Lindt
FERRERO
Angulas Aguinaga
Logista Pharma
DANONE
GROUPE LACTALIS
bel
GB FOODS
NUTRICIA
SANOFI
MERCK
COTY
Risi
CAPSA FOOD

ESKER 2020

Jesús Midón, director general de Esker Ibérica, dio comienzo al evento haciendo un repaso de lo que iba a ser la agenda del día, centrándose en el ecosistema en el que habitualmente trabaja la compañía y con un especial hincapié en la vertiente internacional de Esker.

Comenzó su intervención dando la bienvenida a los nuevos clientes y destacando las cifras clave del negocio. En 2019, se superaron los 104 millones de euros en ventas, y destacó que, tras más de 35 años cumplidos, Esker sigue abriendo filiales. Señaló su futuro prometedor, con un 11% de crecimiento en seis meses, pasando de 572 personas contratadas a finales del 2018 a 635 a día de hoy, con una previsión de alcanzar los 800 empleados a finales de año. Recordó también que Esker cotiza en la bolsa de Francia, situándose el precio de la acción en 82 euros, cuando hace 15 años alcanzaba tan solo los 2 euros.

En cuanto a los planteamientos para el año que viene y los objetivos, la pandemia está encima de la mesa, por lo que Esker es prudente. Todos estamos aprendiendo e intentando adaptarnos a lo que está ocurriendo, pero aun así, las predicciones apuntan a que Esker crezca un 9% este año, lo que puede considerarse un bastante buen resultado. Para el 2021, las previsiones son volver al crecimiento a doble dígito, es decir, siempre por encima del 10%, pues es la primera vez que Esker obtiene un resultado por debajo de ese ratio en los últimos años.

Como objetivo global para los próximos meses, destacó la importancia de la construcción de una red de socios y/o partners y/o distribuidores que ya a nivel internacional está creciendo significativamente, con grandes consultoras como KPMG, y que también en España mantendrá esta tendencia, con el objetivo de que estos partners ayuden en las implementaciones.

En relación con la estrategia de producto, resaltó cómo a las "clásicas" soluciones que abarcan los ciclos de Order-to-Cash y Procure-to-pay, destaca como novedad estratégica para los próximos meses y años la solución de "Cargos". Esta parte de automatización de cargos, que desde la filial española llevamos ya un tiempo desarrollando, ha llamado mucho la atención a nivel internacional. Nuestra corporación ha puesto un foco muy importante para los meses que vienen, con una importante inversión, con lo que probablemente en breve presentaremos novedades y enriquecimientos en muchos aspectos de la solución.

Otra faceta en la que se está invirtiendo mucho, y que además guarda relación con la función de cargos, es el cash application, collection management y el credit management. El cash application, muy ligado a cargos, soluciona cómo conciliarlos con los pagos que se reciben. Es la pieza que faltaba para ello, se está potenciando mucho y en el corto plazo habrá novedades muy interesantes. Por lo que se refiere a collection management, hace unos 2/3 años que Esker compró una compañía que precisamente cubre esa parte y que ya está muy integrada dentro de la solución de Order-to-cash en el recobro. El hecho de andar persiguiendo la deuda para que nos paguen es uno de los aspectos que ha adquirido gran protagonismo con la crisis del coronavirus y en sectores muy ligados con la hostelería, donde hemos podido ver que la deuda se ha disparado. A destacar también el credit management, es decir, a quién das crédito y a quién no. Tres pilares que van muy ligados y en los que se espera una fuerte inversión por parte de la corporación.

Desde el punto de vista de la tecnología, Esker ha evolucionado en la plataforma Cloud, se ha introducido el Machine Learning, las aplicaciones móviles, el RPA y en donde estamos ahora, la red neuronal, que se está alimentando con todos los algoritmos de IA que se crean continuamente y mejoran. Algo que vosotros estáis ya indirectamente aprovechando, sobre todo en los aspectos que tienen que ver con el reconocimiento automático de los datos de los documentos que llegan. La solución cada vez reconoce mejor, cada vez de primeras presenta mejor los datos, lo que se debe básicamente a la inversión en IA.

Tras esta introducción, Germán Álvarez, Manager Continuous Improvement en Xylem, participa preguntando si la estrategia está alineada con asegurar e incluso aumentar los recursos que dan soporte a los clientes, señalando que este es un punto fuerte de Esker.

A esta intervención, Jesús responde que:
"se está continuamente invirtiendo, existe un plan estratégico a nivel corporativo para que la plataforma, los recursos humanos y todo lo que hay por detrás, que es lo que asegura que haya un buen rendimiento de todas estas soluciones, reciba todas las inversiones suficientes para que esto se mantenga. Esta crisis del coronavirus no va a frenar las inversiones de Esker." Y añade que "si estamos creciendo aún así un 9% este año, no hay razón ninguna para que paremos la inversión, con lo cual a ese nivel podéis estar tranquilos."

Janina Salgueiro-Novak, B2B Excellence Team Lead en Merck, interviene preguntando si hay planes para que la versión móvil esté disponible para los compradores.

A esta pregunta, Gonzalo Arrojo responde:
"en la parte de compras, la aplicación móvil tiene ya la posibilidad de aprobar compras por el móvil, es una de las áreas dónde se está invirtiendo bastante para ir mejorándola y que sea cada día más potente".

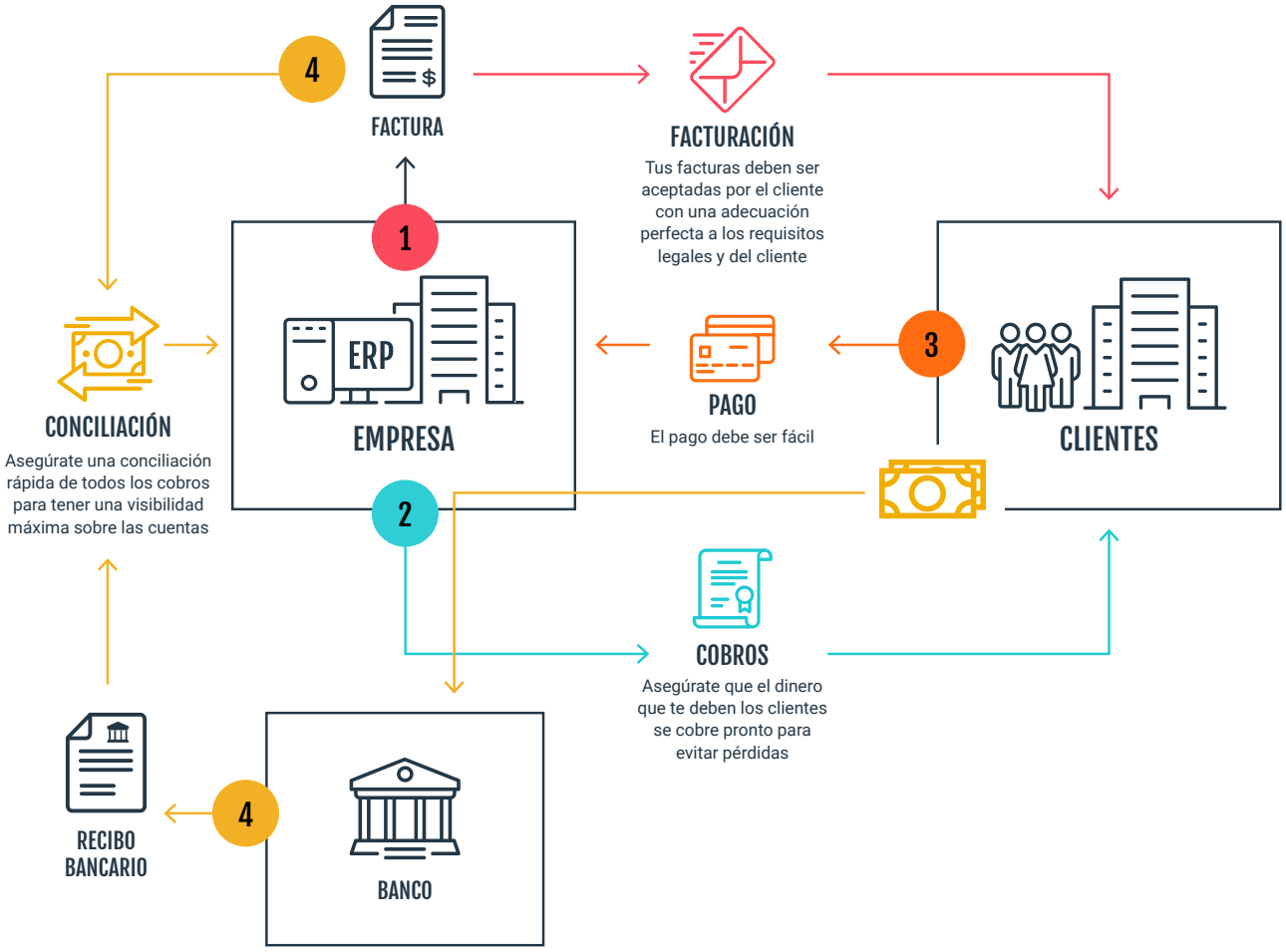
Janina añade:
"¿Tenéis proyecciones en el porcentaje de quién va a utilizar móvil contra el navegador normal?"

Jesús responde:
"Hemos notado un cambio en la tendencia por parte de los clientes, de manera que la aplicación móvil cada vez tiene más protagonismo, cuando antes no tenía casi. Está dentro del eje estratégico del crecimiento y de las tecnologías que tenemos encima de la mesa, y lo que evidentemente vamos a intentar desde Esker es que, cada vez más, se pueda hacer prácticamente lo mismo desde la aplicación móvil que desde un navegador tradicional."

NOVEDADES EN CUENTAS POR COBRAR

Jorge Corona, director comercial de Esker Ibérica, inicia esta parte destacando los tres mensajes clave del cash: cobrar antes, blindar tus ingresos y optimizar recursos.

Para intentar cobrar antes, hay **cuatro grandes servicios** que cualquier empresa ha de tener controlados, optimizados y, si puede ser, digitalizados. Toda empresa desea facturar a los clientes y esta facturación debe realizarse teniendo en cuenta los requisitos que los clientes demanden, y también con los requisitos legales en España y en el resto del mundo.



ESOS CUATRO GRANDES SERVICIOS SON:

1 El **envío de la factura.** Para que resulte adecuado a cualquier canal, os proveemos de un portal de cliente, sistema electrónico de factura conforme con más de 60 países para el envío de la factura, cuadros de mando para poder ver la situación en cada momento e incluso poder mandar documentos anexos en las facturas, como por ejemplo, un albarán.

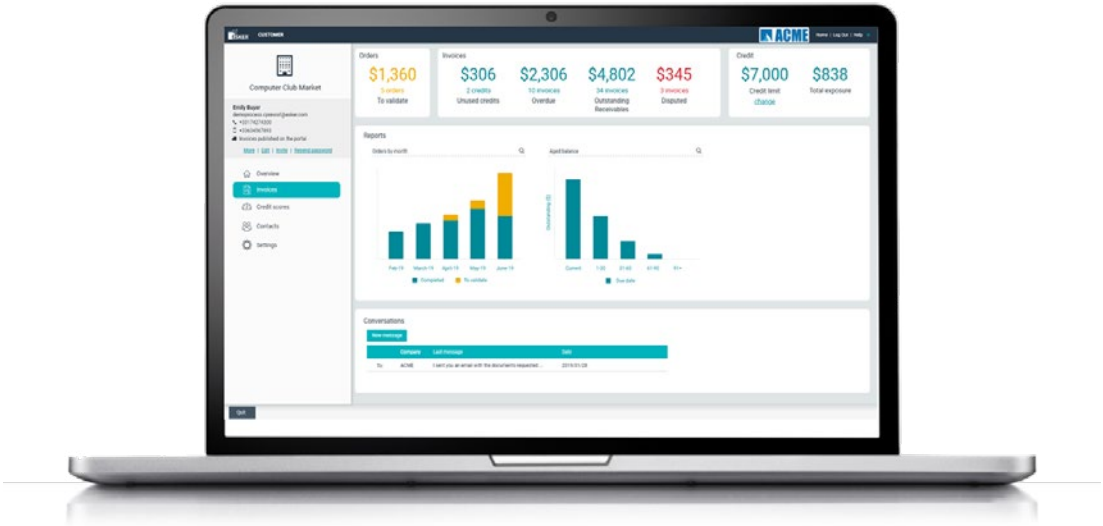
2 **Gestión del cobro inteligente**. La persecución de la deuda, si no nos han pagado, por qué y qué podemos hacer para intentar facturar antes y mejor. Esta herramienta te da visibilidad sencilla conectándose con el ERP para ver la situación de todas las facturas y darte un día a día más fácil a la hora de gestionar prioridades en cuanto cómo tratar a tus clientes en la persecución de la deuda.

3 **Pago**. El objetivo siempre es reducir el DSO, para lo que tenemos también un servicio que hemos puesto en marcha, consistente en facilitar el pago mediante el portal para los clientes. Un método que está disponible en 35 países en 135 monedas en los cinco continentes, y que incluye la domiciliación con SEPA.

4 **Conciliación de cobros**. Y al final tenemos que saber quién nos paga, qué nos paga y sobre qué facturas. La conciliación de cobros es el último servicio en incorporarse a la familia de la suite completa de servicios que tenemos para ayudar en el Order-To-Cash, que se corresponden con cada uno de los ingresos que estamos obteniendo. En este caso, todos los pagos que nos van llegando por el banco y la documentación asociada, debemos conciliarla con lo que tenemos en el ERP de todas las facturas abiertas con los clientes, operación que en ocasiones no es sencilla, como sucede con la gestión de los cargos.

Estos serían los **cuatro grandes ciclos**, servicios que estamos intentando automatizar para todas las empresas. En todos estos procesos, estamos utilizando la Inteligencia Artificial con algoritmos específicos que ayudan a la hora de la conciliación y a la hora de que la herramienta vaya auto aprendiendo.

En su exposición, resalta cómo Esker lo que pretende es dar visibilidad sobre el proceso. Al final, lo que va a intentar en el proceso de Order-to-Cash es dar un centro de información del cliente. Una visibilidad respecto al cliente de toda la documentación (pedidos, facturas, notas de crédito, recordatorios…), la situación actual de cada uno de estos procesos (cómo están mis pedidos, mis facturas mis notas de crédito…) y la exposición frente al riesgo basado en el límite crediticio del cliente y del montante pendiente (pedidos+facturas). Y todo en el mismo entorno, pues es la misma pantalla donde se aglutina toda la información, incluyendo las métricas y KPIs sobre todo lo que hay alrededor del cliente.



TESTIMONIOS DE CLIENTES

Michael Rothermel, EMEA Region Manager en Merck, expuso el caso de su empresa en el proyecto Internacional que Esker realiza. Él estuvo presente en los desarrollos de facturas para Italia, Alemania y más recientemente Portugal. El proyecto de Merck consistió en automatizar el envío de facturas:

- España (2016), Italia (FatturaPA 2019), Alemania (2020)
- Desafío en Europa de cumplir todas las reglas de muchas las industrias
- Próximamente: B2G y B2B en Portugal

Y en pedidos:

- NSO orders en Italia (octubre 2020)

Michael destaca cómo, a pesar de sus cambios del sistema ERP SAP, trabajan muy de cerca con Esker para terminar de forma satisfactoria el proyecto de la facturación electrónica en Italia, para realizarlo a tiempo y tomando en consideración sus cambios internos del sistema ERP. Y funcionó realmente bien.

"Lo puedo decir honestamente, cada vez que me hacía falta un contacto en Esker, lo tenían el mismo día, entendían perfectamente nuestros requerimientos y, naturalmente, los requerimientos legales." Y añade que "ahora estamos trabajando para cumplir una ley en Alemania, que determina que a los clientes públicos tenemos que enviarles facturas electrónicas. Esto lo lanzaremos a finales de noviembre, y también estamos trabajando en el B2G y B2B en Portugal, donde también requieren facturas electrónicas."

El proyecto de Merck se centra también en los pedidos NSO Orders en Italia, requerimientos legales para los clientes del sector sanidad. El mandato legal llegó en abril y la automatización completa la consiguieron en octubre con el apoyo de Esker.

Jorge Corona incide en cómo el portal Esker ofrece una visibilidad concreta del estado de todas las facturas, indistintamente de si es en Portugal, en Madrid o en Alemania… Todas ellas se pueden ver en el mismo portal y con el mismo sistema.

Sobre facturación electrónica, Erwan Basnier comenta que hay una demanda cada vez mayor para tener esa visibilidad con plataformas B2B y B2G, en toda Europa o fuera. En general, lo que aprecian es la capacidad de Esker de integrar en la misma plataforma esas diferentes y múltiples formas de enviar las facturas y de darles esa visibilidad que no tienen cuando pasan a través de esa plataforma, y que quieren ver integradas en su herramienta.

Jorge añade que "nosotros no somos un canal más, cogemos todos los canales indistintamente de si son papel, EDI, portal, electrónico, PDF, al gobierno… y os damos una visibilidad completa y hacemos que sea más sencillo, más ágil y más efectivo."

Es el turno de Ángel Ventoso, Project Manager del grupo Lactalis, que pregunta sobre la certificación de Esker en Portugal para poder tener relaciones con su Hacienda o si necesita de terceros para hacer las gestiones.

A esta pregunta, responde Jorge Corona:
"nosotros hacemos de intermediarios algunas veces porque el estar al día de haciendas locales es complejo, de manera que utilizamos partners de confianza para muchos de estos servicios. Lo que os aseguramos es que los partners son de confianza para nosotros y para vosotros".

A lo que Erwan añade que "es importante resaltar que Esker apuesta por la interoperabilidad, por lo que buscamos los socios en diferentes países europeos y extracomunitarios, también de cara a poder garantizarla con esas plataformas que hay que cumplir en diferentes países."

NOVEDADES P2P

Es el turno de presentar las novedades del ciclo P2P, y para ello Jorge Corona toma nuevamente la palabra. Al igual que en el ciclo Order-to-Cash, Esker da una visión 360º del proceso con los proveedores. Hace hincapié en la existencia del centro de información de proveedores, en el que se puede ver cada proveedor y el estado de los servicios que existen a su alrededor, desde las cuentas por pagar recibidas hasta los gastos que hay alrededor.

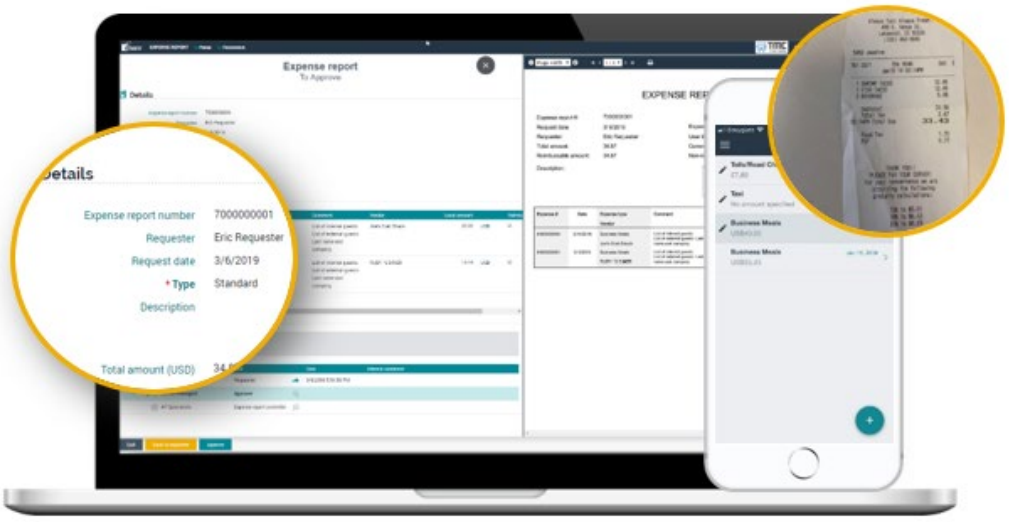
Entre las novedades, destaca la implementación de Synergy a finales del año pasado. Basada en el reconocimiento facial para la automatización de facturas, que es fruto de **la inversión que está haciendo Esker trabajando en IA para un uso real.**

Desde el mismo momento de su puesta en marcha, Synergy es capaz de saber de dónde hay que sacar la información y extraerla, obteniendo reconocimientos por encima del 85% de captación de la información; desde el día uno, sin tener que generar ningún tipo de plantilla.

Señala cómo los competidores de la compañía están en la primera parte del ***teaching***, algunos de ellos han evolucionado y tienen el ***autolearning***, pero ninguno la capacidad de Synergy para generar una red neuronal, que va autoaprendiendo en función de toda la documentación, para que, desde el primer día, la curva de aprendizaje de la herramienta sea inmediata.

Jorge apunta que **"nosotros no obligamos, os damos muchas opciones para que podáis usar la tecnología en función de vuestros criterios, no en función de lo que nosotros creemos que es mejor."**

Entre las novedades, también destaca la solución para las notas de gastos, añadida al propio proceso de facturas de proveedores para tener visibilidad y poder ver un análisis específico en tiempo real de lo que ocurre con ellos, con las facturas de clientes, con capacidad ilimitada y comprobadores ilimitados para cada uno de los tickets si fuera necesario, con métricas de cada uno de los usuarios, personalizable, incluso con aprobaciones móviles y con captura de los tickets con el móvil.



NOVEDADES EN GESTIÓN DE PEDIDOS

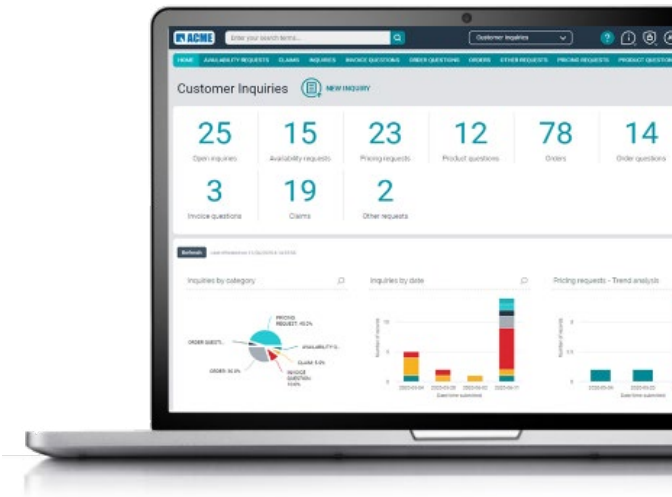
Como primera novedad, Jorge Corona destaca el Triaje del buzón del servicio al cliente. En función de los servicios que tengamos o que vosotros tengáis, lo primero que se hace es un triaje. Tiene una integración perfecta con las soluciones de Esker: tanto con la solución gestión de pedidos como de contratos, de incidencias o cualquier otra. Incluso si estas conversaciones se estuvieran recibiendo por correo electrónico, Esker monitoriza esas conversaciones en el portal del cliente. "Al final os damos un asistente digital para el buzón del servicio al cliente que organiza todo lo que está viniendo, mediante un triaje basado en IA."

APP RED DE VENTAS Y PORTAL PARA CLIENTES

Se inicia este apartado con un vídeo sobre la APP de Angulas Aguinaga, disponible para todos aquéllos que lo soliciten haciendo clic **aquí**.

Esta aplicación está disponible ya. Consta de tres elementos:

- Un portal para los clientes para que puedan hacer pedidos online 24/7
- Para llevar un seguimiento del estado del pedido en tiempo real, siempre tenemos un chat online para que se quede reflejado en el estado del pedido, de manera que pueda estar en el histórico de lo que ocurrió y podamos ver por qué hacemos las cosas
- Y un portal para todos los documentos (pedidos, reclamaciones, albaranes, facturas…)

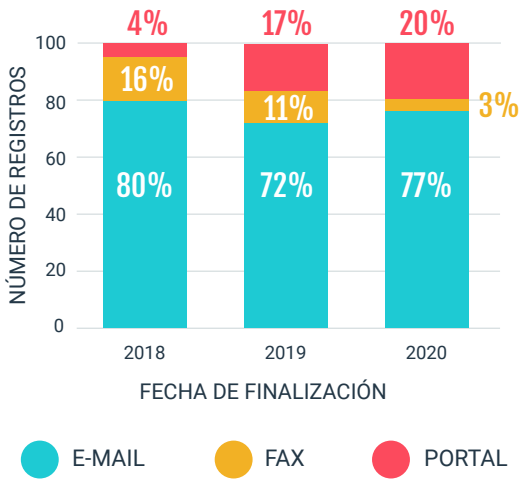


¿Cuál es la funcionalidad básica? Crear un pedido en un interfaz muy sencillo y ágil para que vuestros clientes utilicen este portal, bien desde la **web** o a través de **la APP,** que todavía es más sencilla porque aporta el escaneo de los artículos.

Hemos hecho una **app para la red de ventas**, para que los comerciales puedan ver el pedido que están generando sus propios clientes o los adjuntos que hay, así como ver cuadros de mando respecto a cómo están los pedidos de sus clientes o incluso ellos mismos crear el pedido por su cliente.

"En el caso de Angulas Aguinaga, que hace uso de la app de pedidos, comercial y el portal web, en 2018 tenían todavía un 16% de pedidos que les estaban entrando por fax, lo que podía crearles un problema. Según han ido haciendo el uso de la herramienta con el portal y con la APP, este porcentaje se ha reducido a un 3%. Imaginaros la reducción que han tenido ellos en tiempo de gestión de este tipo de pedidos y la efectividad que ganan" Jorge Corona

PROPORCIÓN DE PEDIDOS POR MÉTODO DE RECEPCIÓN



Angulas Aguinaga traslada estos beneficios:

- **Dar valor al departamento de servicio al cliente**, cuya labor no es solo capturar pedidos.
- **Digitalización del proceso**, lo que evita el trabajo manual de la gestión de pedidos.
- **Eficiencia**, al haber automatizado el 100% de la entrada de pedidos.
- **Eliminación de los errores** generados por la gestión manual.
- **Tiempo**: el que antes perdían, ahora pueden aprovecharlo para analizar y seguir mejorando.

En este punto, interviene Amaia Garaikoetxea, Customer Service Supervisor en Angulas Aguinaga:
"Con la aplicación a través del portal de clientes tanto como con la aplicación que tenemos ahora para el canal comercial, la verdad es que nuestro Customer Service se ha liberado de carga de trabajo y de gestión." Al final, son pedidos que habitualmente entraban por teléfono, en emails redactados de cualquier forma sin especificar el formato, tenían que devolver llamadas para aclarar ciertas dudas… Ahora se les libera de cargas y pueden centrarse en aportar valor a la compañía y en atención al cliente, que muchas veces la demandan. Y, sobre todo, apoyar a todo el equipo comercial que está en la calle.

Toma la palabra Germán Álvarez, de Xylem:
"Cuando nosotros implementamos esta solución en Xylem, además de la herramienta en sí, tuvimos que hacer cambios en la organización de las tareas de la gente, no sé si también ha sido vuestro caso."

A la pregunta de Germán, responde Amaia:
"Es cierto que las tareas se modifican o se sustituyen, estamos en esa fase, sí que es cierto que se sustituirán y estamos trabajando todavía en ese aspecto. Es un proyecto nuevo, pero sí, las tareas se van sustituyendo, evidentemente."

Interviene Jesica Vallez, Customer Service Coordinator de Aguas Danone, indicando que le interesa el tema de que los clientes, sobre todo los más pequeños, pudieran hacer pedidos directamente desde Esker. Pero su duda surge en cuanto al portfolio o referencias que pudieran solicitar. El problema que tiene Aguas Danone no es solo la variedad de referencias que dan de alta y de baja continuamente, sino incluso el tipo de referencias que tienen en cuanto a paletizado o simplemente embalajes. Destaca lo importante que sería para ellos saber que lo tienen un poco tapado o delimitado para lo que el cliente pudiera necesitar. A día de hoy, tienen disponibles todas las altas 100% para cualquier cliente. Cualquiera puede solicitar esa referencia.

A lo que responde Amaia Garaikoetxea:
"En nuestro caso, lo que hicimos fue entender que no todo el mundo compra todo, entonces, por facilitar un poco la selección de productos a cada cliente, lo que hicimos fue un catálogo ad hoc para cada uno".
El cliente, al final, accede tanto con el móvil como con el portátil o en función de dónde esté trabajando en ese momento, y visualiza su catálogo de productos. Al final, el catálogo de productos en función del cliente es una lista de 10/15 artículos, de tal manera que para ellos es mucho más sencillo de manejar. **"El proyecto se lo tienes que vender como que les va a facilitar un montón la vida y es cierto, ellos ahora están encantados. A mí me han llamado clientes felicitándome porque están encantados, reciben un email diciendo que su pedido está en curso… les aporta el hecho de poder entrar, visualizar que tienen el pedido, que está pendiente, tienen toda la información."**

KPIS INDUSTRIALES

Según afirma Jorge Corona,
"somos de los pocos, sino de los únicos, que somos capaces de deciros de una forma vertical en vuestro sector cómo estáis funcionando de acuerdo a lo que es el mercado."

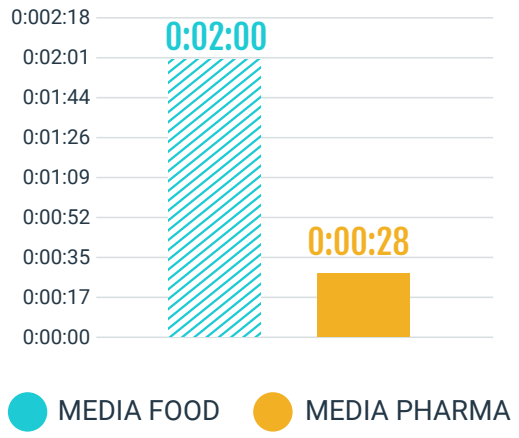
Isabel Cenalmor, parte del equipo de customer experience, junto a Naara y Patricia, atienden todas vuestras dudas y os enseñan a sacar el mejor provecho de la herramienta.

Isabel apunta que una de las cosas que habéis preguntado siempre es cómo estáis respecto a otros clientes nuestros, a qué nivel. Normalmente, aprovechamos las fiestas anuales para comprobar números, pero a partir de este año lo que hacemos es analizar más en profundidad e intentar sacar esos números por sector.

En esta ocasión, y para la presentación de esta solución, hemos tomado tres grandes compañías de farma y tres grandes de food equivalentes en los mismos volúmenes de documentos tratados en lo que se refiere a gestión de pedidos, y nos hemos fijado en tres KPIS, desde julio de 2019 hasta julio de 2020: el tiempo de entrada de datos por mes, el número de líneas por cliente y los pedidos tramitados por mes.

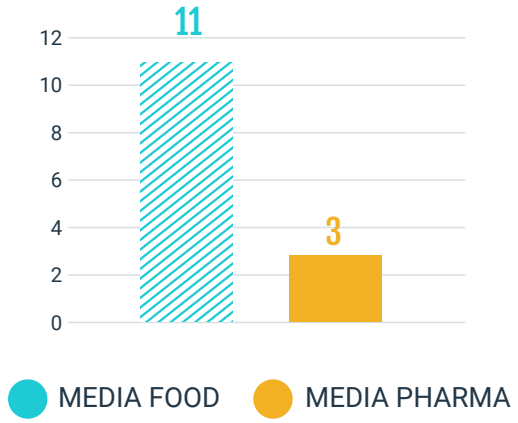
Respecto al tiempo de entrada de datos la media de Food ronda los 2 minutos, la de farma está en 00:28.y tiene su explicación por el número de líneas que contiene cada pedido, un pedido de farma tiene una media de 2/3 líneas por pedido. Isabel asegura que en los clientes que tienen la tecnología Synergy de IA este tiempo baja muchísimo porque a nivel de obtención de las líneas desde el primer pedido que pasa por la plataforma sin necesidad de ningún teaching, sin necesidad de autolearning por detrás, el sistema es capaz de reconocer prácticamente todos los datos.

TIEMPO DE ENTRADA DE DATOS POR PEDIDO



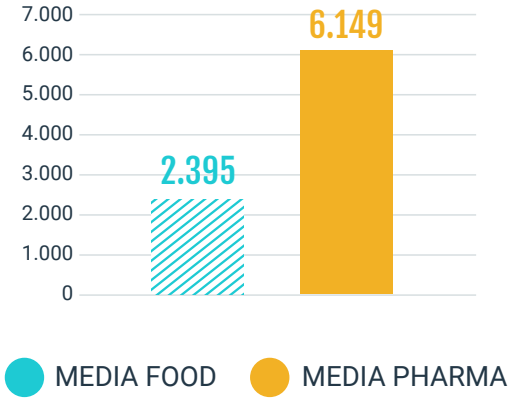
Respecto al número de líneas por pedido, hay más en un pedido de alimentación que en uno de farma 11/3.

MEDIA DE LÍNEAS PROCESADAS POR PEDIDO



Y a nivel de pedidos por mes sí que se han notado picos importantes en ambos sectores en el mes de marzo/abril incluso en alguna situación de laboratorios han tenido que fijarse en el control de stocks para poder sacar los pedidos porque los 3 meses de almacenamiento que tenían han desaparecido por el tema de la pandemia. La media de pedidos en el sector Horeca ha bajado bastante, el tema de procesados se dispara bastante en farma 6.149 y, aunque hay más líneas hay menos volumen de pedidos en el sector alimentación, 2.395.

MEDIA DE PEDIDOS PROCESADOS POR MES



¿Cuáles son los objetivos a partir de ahora? Saber cómo ha mejorado Synergy estos tiempos y cómo están funcionando con ella estos KPIS. También queremos obtener y daros KPIs de automatización.

Isabel termina su intervención anunciando el nuevo correo del servicio de atención al cliente: cxspain@esker.es

PREGUNTAS

Ángel, de Lactalis, hace hincapié en el tratamiento de **cargos**. Se interesa por la experiencia real de Esker en España, y si en la gestión de cargos existe una interacción con ERPs. Esto es, si no es solo una base de datos de cargos, sino que directamente puede generar apuntes en SAP o conciliar cuentas en SAP. También pregunta si Esker vende Synergy como una mejora que se aplica a todas las áreas de negocio o como una solución aparte.

Le responde Gonzalo Arrojo, destacando que la parte de Synergy ya viene con el producto incorporado, luego no es un coste adicional, y que a medida que vamos mejorando el algoritmo, iremos aplicando las mejoras sobre las plataformas de los clientes.

"En la parte de cargos, hemos hecho proyectos de lo más variopintos, el más reciente es el de Danone, que han hecho un proyecto espectacular de cargos este año, involucrando a muchísimos departamentos, y es un área donde Esker es muy fuerte. Un área que es muy peliaguda, donde dependiendo de cada casa hay integraciones con el SAP CRM, integraciones con una factura FI o con la cuenta del cliente o no hay integración. Cada caso es un planeta y un proyecto desafiante, donde tenemos ya mucha experiencia". Destaca otros proyectos interesantes como el de CAPSA o COTY, cada uno diferente.

Irma Ruiz, Accounts Receivables Manager de Coty, nos cuenta cómo ellos solo tienen el módulo de cargos. Trabajaron en cargos con dos aplicaciones diferentes porque tienen dos divisiones distintas de negocio.

"Para nosotros fue ciencia ficción, porque tenemos un volumen de cargos tan grande a gestionar que, si no, era imposible, y con esto estamos súper contentos toda la compañía. De hecho, fue el director general el primero que quería darle a un botón y saber en ese momento preciso en qué situación se encontraba cada uno de los cargos, y eso o lo haces así o es difícil."

Coty no tienen la interacción con SAP por razones de auditoría interna, pero señala que Esker les ofreció la posibilidad.

Felip Meller, Coordinador Front Office - Food Service de GB Foods, inicia una conversación con Gonzalo Arrojo sobre el caso de si, por ejemplo, tienen tres centros para enviar los pedidos y en cada centro son diferentes productos.

Gonzalo Arrojo responde que se puede limitar, y es un área en la que se está trabajando muchísimo desde I+D, tanto en la APP móvil como en la parte del portal. Incluso se pretende crear un mini market place. Invita a todos los que estén interesados a ponerse en contacto, y estará encantado de verlo conjuntamente con ellos y encontrar soluciones.

Jorge, Gonzalo, Erwan, Marta, Isabel y todos los participantes terminaron la sesión agradeciendo a los participantes su presencia y deseando que la aventura de hacerlo todo por web haya sido interesante. Durante la sesión online, todos aquéllos que lo solicitaron pudieron disfrutar de un almuerzo casero y ecológico.

www.esker.es

©2020 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.

WP-ESKER-ES-002-B