

TIEMPO DE LECTURA: 10 MIN

AUTOMATIZACIÓN DEL CICLO DE COMPRA:

EL SECRETO PARA MEJORAR
LAS RELACIONES CON EL
PROVEEDOR





INTRODUCCIÓN

Las buenas relaciones no surgen por sí solas, requieren tiempo, atención y necesitan ser alimentadas continuamente con el fin de crear una conexión fuerte y duradera.

¿Son así las relaciones actuales con sus proveedores? Deberían serlo. Porque a pesar de toda la atención que se dedica a satisfacer a los clientes, establecer una buena relación con los proveedores puede ser igualmente provechoso para su empresa.

Existen muchas soluciones orientadas a ayudar a mejorar las relaciones con los proveedores, pero solamente unas pocas lo hacen de forma tan sencilla y eficiente como **la automatización del ciclo de compra** (purchase-to-pay o P2P). Como descubrirá en las siguientes páginas, optimizar la gestión de facturas de proveedores y las compras puede aportar beneficios para todos, tanto en la satisfacción de los proveedores como en el éxito de la empresa.



LO QUE LOS PROVEEDORES ESPERAN

PAGOS PUNTUALES

Muchos fabricantes y distribuidores operan en márgenes muy estrechos, haciendo que el flujo de efectivo cobre gran importancia. ¿Desea tener un proveedor leal y considerado? Pague a tiempo.

PACIENCIA Y COMPRENSIÓN

Cuando surgen los problemas, hay una forma de ser firmes y justos sin tener que señalar con el dedo a nadie. A los proveedores les gusta saber que la solución de los problemas se hace de forma rápida, honesta y cordial.

UN PLANTEAMIENTO CLARO Y SENCILLO

¿Es fácil hacer negocios con usted? ¿Son claras las expectativas que tiene de sus proveedores? Si puede responder que "sí", hay muchas posibilidades de que esté bien considerado por sus proveedores.

UN DIÁLOGO ABIERTO

A todo el mundo le gusta saber que es valorado, incluso a los proveedores. Ya sea al compartir buenas prácticas o al dar referencias, unas buenas palabras pueden ayudar mucho en la relación.



CÓMO AFECTAN LAS RELACIONES CON LOS PROVEEDORES A SU EMPRESA

BALANCE FINAL

Cuanto mejor sea la relación con los proveedores, más oportunidades tendrá de recibir condiciones generosas, descuentos por pago anticipado y otros beneficios económicos.

PRODUCTIVIDAD

Contar con proveedores contentos significa menos miembros del personal manejando problemas relacionados con los proveedores. Traducción: más tiempo dedicado para tareas de mayor importancia y valor para el negocio.

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Tener una buena relación con el proveedor a menudo se convierte en tiempos de entrega más rápidos. Y cuando dispone de un inventario estable, los clientes considerarán que tiene una empresa fiable.

SOPORTE

En el caso de tener que realizar un envío urgente, querrá contar con un proveedor que vaya más allá de lo exigido. Si es bien considerado, habrá más posibilidades de que se realicen las entregas especiales.



DONDE TODO SALE MAL



¿Qué hace que las relaciones con los proveedores se estropeen? Aunque es más fácil pensar que la raíz de los problemas procede de factores externos a su negocio, y a veces es así, a menudo lo que sucede es que son los mismos procesos que facilitan la comunicación con los proveedores los que están dañando la relación.

Piense en el ciclo de compra. Tradicionalmente las funciones de cuentas a pagar y compras eran consideradas como la parte administrativa que no añadían un valor real a la empresa. Sin embargo, aunque esta forma de pensar ha ido transformándose en los últimos años, muchos negocios todavía realizan estos procesos utilizando métodos manuales basados en papel. Utilizar un sistema complementario de negocio o ERP puede ayudar, por supuesto, pero no tiene en cuenta **los miles de puntos manuales y limitaciones de visibilidad** que son inherentes a los procesos.



EL FIN DE LAS RELACIONES: LOS EFECTOS SECUNDARIOS DE LOS PROCESOS P2P TRADICIONALES



Cuanto más puntos manuales estén envueltos en el ciclo de compra, más complicaciones podrá encontrarse al tratar con los proveedores. A continuación, se presentan cuatro problemas habituales y por qué son importantes.

PROBLEMA	CÓMO AFECTA A SU EMPRESA	POR QUÉ MOLESTA A SUS PROVEEDORES
Los datos de las facturas son difíciles de extraer y lleva mucho tiempo.	▪ Tiempo y recursos desperdiciados ▪ Personal frustrado o estresado ▪ Auditorías complicadas	▪ Tiempo y recursos desperdiciados ▪ Mayor tiempo en resolver las disputas ▪ Imprevisibilidad
La visibilidad y el control de la información de las facturas son limitados.	▪ Sin seguimiento en tiempo real ▪ Sin parámetros de referencia para determinar el rendimiento de cuentas a pagar y compras ▪ Incapacidad para detectar problemas antes de que surjan o localizar los recursos	▪ Dificultad para acceder con rapidez a información crítica ▪ Colaboración limitada ▪ Sin garantías de que los procesos P2P estén siendo evaluados o mejorados
Las facturas están mal guardadas o mal procesadas y contienen errores.	▪ Reputación de la empresa dañada ▪ Pérdidas económicas (p. ej., pagos duplicados, descuentos perdidos, etc.) ▪ Ciclos de reconciliación y pago más largos	▪ Interrupción en el flujo de efectivo ▪ Falta de confianza en la empresa ▪ Gasto de recursos internos para resolver problemas con las facturas
Existen numerosos puntos manuales durante todo el proceso.	▪ Mayor coste por factura ▪ Personal improductivo o insatisfecho ▪ Riesgo de aumento en el fraude	▪ Ralentización en la cadena de suministro ▪ Mayor potencial de errores y poner en peligro el flujo de efectivo



HACER LAS COSAS BIEN CON LA AUTOMATIZACIÓN P2P

Es evidente que las tareas manuales en el ciclo de compra pueden tener un efecto negativo en la capacidad de su empresa para pagar a los proveedores a tiempo y facilitar las buenas relaciones. La buena noticia es que prácticamente todos los problemas relacionados con la facturación en papel pueden ser resueltos fácilmente con el uso de herramientas de compra electrónicas y/o gestión automatizada de facturas a proveedores.

Lo bueno de la automatización es que no sustituye al personal ni a los procesos establecidos, sino que es un complemento para ellos, una forma de **simplicificar lo que ya está haciendo o lograr lo que tiene pensado hacer**. El entorno de eficiencia, transparencia y colaboración que crea la automatización le permite generar buenas relaciones entre la empresa y los proveedores.

AUTOMATIZAR CUENTAS A PAGAR ES MÁGICO

Si está tratando de optimizar el ciclo de compra en su negocio, un buen lugar para comenzar es el departamento de cuentas a pagar. ¿Por qué? Hay muchas personas y procesos implicados desde el momento en que se recibe una factura hasta la creación de la entrada en el libro contable en el sistema de gestión o ERP.

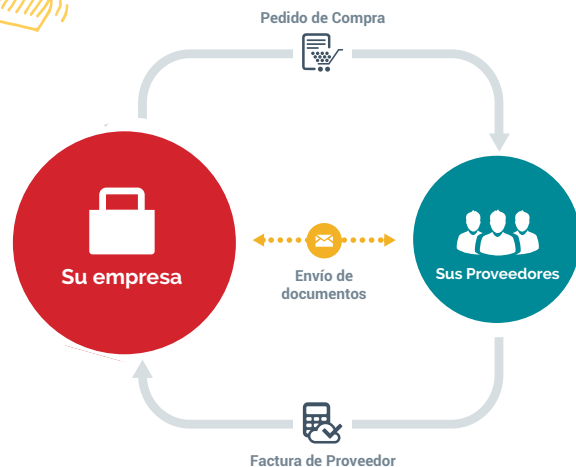
En un sistema automatizado, cada factura de proveedores que pasa por su empresa circula a través del ciclo de trabajo electrónico. Sin más entrada manual de datos. Sin más demoras en las aprobaciones. Sin más complicaciones tradicionales que tensan las relaciones.

Así es como funciona: las facturas escaneadas o electrónicas se introducen en un flujo de trabajo automatizado en el que tecnología inteligente OCR captura los datos necesarios, que a continuación son validados y despachados de forma automática a la persona correspondiente para su aprobación. Cada factura se archiva en un portal web y se enlaza de nuevo al sistema ERP tanto tiempo como sea necesario, proporcionando un seguimiento de la auditoría desde la recepción de la factura hasta el envío del pago.

ENDULZAR LOS ACUERDOS CON LAS COMPRAS ELECTRÓNICAS

Por supuesto, cuentas a pagar no es el único aspecto del ciclo P2P que afecta a las relaciones entre el proveedor y la capacidad de su empresa para generar un valor añadido. Las compras son otro de los candidatos principales para efectuar una modernización. Usar una herramienta de compras electrónicas no solo optimiza las solicitudes de gastos indirectos y los pedidos de artículos/servicios, además aporta mayor visibilidad y eficiencia a todo el proceso permitiéndole:

- Colocar rápidamente solicitudes de gasto con formularios de compra online
- Beneficiarse del flujo de trabajo automático para autorizaciones
- Proporcionar a los solicitantes acceso inmediato a los artículos aprobados
- Convertir las facturas sin orden de compra en facturas con orden de compra
- Obtener una transparencia total en el proceso de gasto



LA REVISTA BUSINESS FINANCE ESTIMA QUE, DEPENDIENDO DEL TAMAÑO DE UNA ORGANIZACIÓN, LA AUTOMATIZACIÓN DE CUENTAS A PAGAR PUEDE AHORRAR UNA MEDIA DE 16\$ EN COSTES DE PROCESAMIENTO POR PROVEEDOR Y FACTURA!

¹ Ardelean, T. (2013, 4 de abril). Tres pasos para automatizar los procesos de facturación manuales basados en papel. Obtenido de www.businessfinancemag.com/treasury/three-stepsautomating-manual-paper-basedinvoice-processing

CARACTERÍSTICAS DE LA SOLUCIÓN: LOS INGREDIENTES SECRETOS PARA MEJORAR LAS RELACIONES

Lejos de ser una herramienta unidimensional, la automatización P2P es polifacética, al igual que las relaciones con sus proveedores. A continuación, se presentan algunas de las características principales de la solución que las empresas están comenzando a requerir.



CARACTERÍSTICA	CÓMO LE FACILITA LA VIDA A SU EMPRESA	POR QUÉ LOS PROVEEDORES LE AGRADECERÁN LA HERRAMIENTA
Flujo de trabajo automatizado, OCR y archivado electrónico	▪ Menos sanciones por pagos retrasados; más descuentos por pagos anticipados ▪ Aumento en la productividad del personal; menores costes operativos ▪ Garantía de exactitud en las facturas	▪ Menor riesgo de errores de procesamiento ▪ Ciclo de pago más rápido ▪ Procesos más previsibles
KPIs y panel de control	▪ 100 % de visibilidad y trazabilidad en cada factura procesada ▪ Previsión, resolución de problemas y localización de recursos mejorados ▪ Aumento en la conformidad con la normativa	▪ Tiempo de respuesta más rápido durante las consultas de estado de pago ▪ Garantía de que los procesos P2P se están mejorando continuamente a través de KPIs
Portal para proveedores	▪ Ahorro de tiempo y dinero previamente destinados a las consultas de estado de los proveedores ▪ Reducción de papeleo ▪ Introducción más sencilla de nuevos proveedores	▪ Menor cantidad de tiempo y dinero dedicada a la recepción de llamadas ▪ Acceso autoservicio ▪ Flujo de efectivo mejorado ▪ Reducción en los costes de impresión y envío
Aprobación móvil de las facturas	▪ Capacidad para revisar y aprobar cualquier factura desde un dispositivo móvil ▪ Reducción en el esfuerzo necesario para dar una aprobación	▪ Tiempos de aprobación más breves ▪ Resolución rápida de excepciones ▪ Confianza y fiabilidad mejoradas

UN NEGOCIO EN PLENA FLORACIÓN

LA HISTORIA DE UNA EMPRESA, BALL HORTICULTURAL



Esta es la historia de Ball Horticultural Company, cultivador, productor y distribuidor de plantas, que no deja que sus relaciones marchiten. El ineficiente proceso de cuentas a pagar que tenían amenazaba a su actual relación con clientes y proveedores. Para mejorar su entorno y nutrir sus relaciones con proveedores y clientes, decidieron cambiarse a un proceso automatizado.

LA PUNTUALIDAD LO ES TODO

Mark Morris sabía que este día llegaría. Como Director y CIO de Ball, parte de sus obligaciones en su puesto incluían entender las limitaciones de los procesos empresariales tradicionales y saber cuándo es el momento de cambiar y crecer.

Para los procesos cuentas a pagar de su empresa, el momento ya había llegado.

Las prácticas innovadoras y los negocios modernos son cosas que evolucionan de forma natural en algunas industrias. La floricultura no es una de ellas. Para los jardineros, granjeros y floristas que componen la industria, el uso de documentos de papel está tan generalizado como los pétalos en las flores. Los procesos automatizados... no tanto.

Así que cuando Ball se comprometió con la empresa para simplificar tantos procesos de venta y de compra como fuesen posible en los años previos a su más reciente iniciativa de automatización, Morris sabía que la luz brillaría al final. Después de todo, había mucho en juego.

TIEMPOS DE CAMBIO

Al ser una empresa B2B, el rendimiento de los procesos de compras de Ball estaba muy vinculado a las ventas. En otras palabras, la empresa no podía facturar a sus clientes hasta que sus proveedores hubieran recibido el pago. Cualquier interrupción o ralentización en el manejo y gestión de la entrada de los documentos de proveedores en su sistema SAP®, tendría un impacto en la satisfacción tanto del proveedor como del cliente.

Pensando en el volumen de facturación en los períodos de máxima actividad junto con los procesos manuales de cuentas a pagar, podemos ver fácilmente cómo la situación podría ponerse bastante fea. Afortunadamente, Ball fue capaz de cortar de raíz el problema antes de que se convirtiera en algo demasiado grave.

Los documentos de cuentas a pagar de Ball ya habían sido gestionados e introducidos manualmente en su sistema SAP. Para mantenerse al día con el pico de facturas durante la temporada de mayor actividad, Ball contrataba a varios trabajadores temporales para ayudar a procesar manualmente miles de facturas y otros documentos.

En principio, el modelo tenía sentido: cuantos más procesos manuales fueran necesarios, más personal se incorporaba. Pero para algunos, como Morris, era evidente que esa cantidad de tiempo y trabajo necesarios para seguir funcionando de forma eficiente no era sostenible.

Y fue una decisión que Ball había iniciado algunos años antes la que al final allanó el camino para el paso al sistema automatizado.

EN BUSCA DE UN ENTORNO SIN PAPEL

El uso de procesos automatizados no era un concepto nuevo en la organización de Ball. La empresa había implementado en 2008 una solución para poder enfrentarse a los retos de la gestión de suscripciones, que finalmente contribuyó para que Ball a dejase de tener que imprimir y archivar documentos de papel. La iniciativa también le aportó a los clientes y proveedores de Ball nuevos niveles de eficiencia y autoservicio, ofreciéndoles la opción de autoservicio para seleccionar la vía de recepción de documentos y asignarlos a los destinatarios.

Aunque Ball no estaba completamente preparada en esos momentos para hacer otras mejoras aparte de la gestión de suscripciones, la opción de expandirse a otros procesos de negocios utilizando la misma plataforma automatizada era un plus decisivo, sabiendo que probablemente en el futuro necesitarían implementar una solución de automatización para cuentas a pagar.

Y no hay duda de que la implantaron.

En 2013, bajo la dirección de Morris, Ball estaba equipada con un proceso totalmente automatizado para las facturas de proveedores, junto con captura inteligente de datos, paneles de control para las analíticas y la monitorización, y un portal online de autoservicio para la comodidad de clientes aún mayores y proveedores.

Ball también aprovechó las capacidades de procesamiento "sin contacto" allí donde se podía configurar la solución para procesar las facturas de proveedores con prácticamente ninguna intervención humana. Cuando una factura coincide con las condiciones negociadas del proveedor, las ordenes de compra correspondientes y los recibos de los artículos, esta se gestiona automáticamente y se deja preparada para la próxima ejecución de pagos.

**"EN LA INDUSTRIA EN LA QUE ESTAMOS NO
TODO EL MUNDO ES UN EXPERTO EN TECNOLOGÍA.
HACER ALGO SENCILLO Y FÁCIL DE USAR TANTO
PARA LOS PROVEEDORES COMO PARA LOS CLIENTES
ERA ALGO VERDADERAMENTE IMPORTANTE.
HOY, NO SOLO TENEMOS CAPACIDAD DE ESCANEAR
Y ARCHIVAR PARA REDUCIR EL USO DEL PAPEL,
SINO QUE CONTAMOS CON 20 PROVEEDORES
PRINCIPALES ENTUSIASMADOS CON EL
PROCESAMIENTO 'SIN MANOS'."**

- MARK MORRIS, DIRECTOR Y CIO



COSECHANDO LO QUE SE HABÍA SEMBRADO

Tras la implementación de la automatización cuentas a pagar, los beneficios aparecieron rápidamente para Ball y el equipo de Morris: se eliminó toda una sala de archivado de documentos, se redujeron costes e índices de error en el procesamiento, menor dependencia de trabajadores temporales durante las temporadas de mayor actividad, productividad mejorada del personal, mayor trazabilidad de los documentos y se logró introducir a los proveedores con las facturas más complejas en vivo y sin contacto en el sistema automatizado. La historia de Ball demuestra que hacer crecer un negocio saludable y mejorar las relaciones con los clientes y proveedores no tiene que ser una tarea difícil. Todo lo que hace falta es una buena planificación y las herramientas adecuadas para conseguirlo.



CONCLUSIÓN

Es difícil negar que la automatización P2P sea el sustituto más inteligente para los procesos tradicionales. Y es incluso más difícil discutir que las relaciones con los proveedores no tienen un impacto considerable en los beneficios del negocio. Sin embargo, en la mayoría de las empresas no se le ha dado la atención debida.

Los negocios que utilizan soluciones automatizadas para facturas de proveedores y compras no solo agilizan las comunicaciones de todas las partes envueltas en el ciclo de compra (P2P), sino que se distinguen radicalmente de sus competidores. Un reciente estudio IFO concluyó que las facturas de papel todavía componen el 90% o más del total de volumen de facturas de la mayoría de los profesionales de cuentas a pagar².

Sobre todo, las empresas que quieran prosperar en el panorama empresarial de hoy en día deberán tratar a sus proveedores con respeto, como socios en vez de como factores de coste. A veces, todo lo que necesitamos es algo sencillo y que beneficie a todas las partes, como la automatización P2P, para alcanzar ese equilibrio perfecto.

² 2012 Estudio de cuentas a pagar en la nube, 2012. Instituto de operaciones financieras. Archivo PDF.



ACERCA DE ESKER

Esker es líder mundial en software de automatización de procesos basados en la nube.

Empresas de todos los tamaños utilizan nuestras soluciones para automatizar el procesamiento de pedidos, las cuentas por pagar, compras, cuentas por cobrar y otras áreas críticas de la comunicación empresarial.

Después de más de 30 años de experiencia en el campo, hemos conseguido ayudar a más de 11.000 empresas de todo el mundo a eliminar el papel de sus procesos y mejorar la eficiencia operativa. Nuestra sede está en Lyon, Francia, pero nos encontramos allí donde se necesite dejar el uso del papel. En España, nos encontramos en Madrid.

Obtenga más información en www.esker.es o únase a la conversación en blog.esker.es.





©2017 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!
esker.blog.es