

UN LIBRO ELECTRÓNICO PARA  
FABRICANTES Y DISTRIBUIDORES DE  
EQUIPOS INDUSTRIALES Y SUMINISTROS

# CÓMO ABANDONAR EL PAPEL Y CONVERTIRSE EN UN PROFESIONAL DE LA GESTIÓN DE PEDIDOS





## TABLA DE CONTENIDO

|                                                  |    |
|--------------------------------------------------|----|
| ¿Para quién es este libro? .....                 | 3  |
| Introducción .....                               | 4  |
| Desafíos del proceso manual de los pedidos ..... | 5  |
| Solución Esker .....                             | 6  |
| Referencias de clientes .....                    | 15 |
| Historia de éxito de un cliente: Vaillant .....  | 16 |
| Acerca de Esker .....                            | 17 |

# ¿PARA QUIÉN ES ESTE LIBRO?



GERENTES DE SERVICIO AL CLIENTE

ADMINISTRADORES DE VENTAS

ASISTENTES DE VENTAS

GERENTES DE LOGÍSTICA

CIO

# INTRODUCCIÓN



**El proceso manual de los pedidos de ventas** es de por sí una labor intensa, que consume mucho tiempo y es propensa a generar errores, exigiendo dedicar recursos valiosos para gestionar cada parte del proceso. Cuando utilizamos métodos convencionales, se pueden tardar horas en preparar, introducir y archivar un pedido.

**Al automatizar la gestión de pedidos**, las empresas aumentan su eficiencia y obtienen una ventaja competitiva. La capacidad para procesar y acceder rápidamente a los pedidos y las reclamaciones de los clientes es un aspecto fundamental en el modelo de servicio de la automatización, ofreciendo numerosos beneficios, como los siguientes:

- Reducción en los costes operativos
- Menor tiempo de procesamiento de pedidos
- Se elimina la entrada manual de los datos
- Se mejora la precisión
- Mayor visibilidad y análisis
- Fortalecimiento de las relaciones con los clientes

# DESAFÍOS EN LA GESTIÓN DE PEDIDOS DE VENTAS E INCIDENCIAS DE LOS CLIENTES

Síntomas de una gestión ineficiente de pedidos y de incidencias:



... La solución de procesamiento de pedidos de Esker puede ayudar.  
Lea las siguientes páginas para saber cómo funciona la solución.

# SOLUCIÓN AUTOMATIZADA DE ESKER PARA GESTION DE PEDIDOS

La solución cubre los siguientes pasos:



RECIBIR



EXTRAER



VERIFICAR



ESTIMAR

ERP

ARCHIVAR



ANÁLISIS E INFORME  
DE AUDITORÍA



# RECIBIR



Al utilizar la solución de Esker, las empresas pueden tratar cada pedido que reciben como una transacción electrónica, independientemente del método de entrada o del formato del archivo.

Los pedidos entrantes se reenvían automáticamente en Esker a una cola de espera del agente de servicio al cliente correspondiente, basándose en la información clave del pedido, como: nombre de la empresa, canal de distribución, línea de productos, geografía u otros.



RECIBIR



EXTRAER



VERIFICAR



GESTIONAR

ERP

ARCHIVAR



ANÁLISIS E  
INFORME DE  
AUDITORÍA

# EXTRAER

Una vez que un documento se ha recibido y reenviado, Esker busca y extrae automáticamente toda la información importante de la orden de compra, utilizando un sistema de reconocimiento óptico de caracteres (OCR) y otras tecnologías inteligentes de captura de datos. A continuación, se crea el correspondiente pedido de ventas en el sistema de negocios o ERP.

Algunos ejemplos de campos extraídos: nombre del cliente, número de pedido, números de piezas, información de envío, etc.



8



## Sales Order

# Johnson Industrial Machines

Order Number: 200207  
 Order Date: 10/10/2010

**Customer Information**

Company Name: **Johnson Industries**  
 Location: **London, ON, L6L 7L9**

**Product Details**

Product Name: **Roller**  
 Part No.: **100-1000**  
 Qty: **1**  
 Unit Price: **100.00**  
 Total Price: **100.00**

**Shipping Information**

Shipping Method: **Standard**  
 Shipping Cost: **0.00**  
 Estimated Delivery Date: **10/15/2010**

**Customer Information**

Company Name: **Johnson Industries**  
 Location: **London, ON, L6L 7L9**

**Product Details**

Product Name: **Roller**  
 Part No.: **100-1000**  
 Qty: **1**  
 Unit Price: **100.00**  
 Total Price: **100.00**

**Shipping Information**

Shipping Method: **Standard**  
 Shipping Cost: **0.00**  
 Estimated Delivery Date: **10/15/2010**

**Customer Information**

Company Name: **Johnson Industries**  
 Location: **London, ON, L6L 7L9**

**Product Details**

Product Name: **Roller**  
 Part No.: **100-1000**  
 Qty: **1**  
 Unit Price: **100.00**  
 Total Price: **100.00**

**Shipping Information**

Shipping Method: **Standard**  
 Shipping Cost: **0.00**  
 Estimated Delivery Date: **10/15/2010**

Algunos ejemplos de campos extraídos: nombre del cliente, número de pedido, números de piezas, información de envío, etc.

# VERIFICAR

Al usar un sistema automático de verificación, Esker tiene la capacidad para detectar excepciones como la cantidad de pedidos, empaquetado, dirección de envío o las condiciones. Los agentes solamente tienen que verificar que la información extraída sea correcta o, si es necesario, completar la que falte. Las verificaciones automáticas ayudan a que los pedidos sean procesados lo más rápido posible y estén listos para ser enviados en tan solo unos cuantos clics.



RECIBIR



EXTRAER



VERIFICAR



GESTIONAR

ERP

ARCHIVAR



ANÁLISIS E  
INFORME DE  
AUDITORÍA

# GESTIONAR

Cuando se producen excepciones, o si es necesario una aprobación, el pedido se coloca automáticamente en un flujo de trabajo para que la excepción pueda solventarse sin demorar el proceso. Los clientes pueden monitorizar el progreso de sus pedidos configurando notificaciones automáticas al cliente durante todas las fases clave del proceso.



RECIBIR



EXTRAER



VERIFICAR



GESTIONAR

ERP

ARCHIVAR



ANÁLISIS E  
INFORME DE  
AUDITORÍA



# ARCHIVO



RECIBIR



EXTRAER



VERIFICAR



GESTIONAR

ERP

ARCHIVAR



ANÁLISIS E  
INFORME DE  
AUDITORÍA



Los datos correctos de los pedidos se integran en el sistema de negocio o ERP y se archivan en la solución de Esker (o se ponen a disposición en un archivo de terceros). Se adjunta una copia del original y queda disponible para el usuario siempre que lo necesite. El motor de búsqueda de múltiple criterio de Esker les permite a los usuarios encontrar fácilmente cualquier pedido.

# ANÁLISIS E INFORME DE AUDITORÍA

Esker hace 100 % visible cada pedido durante todas las fases del proceso. Los paneles de control personalizados ofrecen información sobre las métricas clave utilizadas para facilitar las tareas diarias, monitorizar el rendimiento y detectar los problemas u oportunidades tan pronto como surgen, haciendo cada acción más inteligente y estratégica. Los indicadores clave de rendimiento (KPI) y los paneles de control también eliminan los posibles dolores de cabeza para el departamento de TI.



Algunos ejemplos de informes personalizables son:

- Número de pedidos esperando a ser procesados
- Número de líneas procesadas al mes por los agentes
- Promedio de tiempo de entrada de los pedidos por cliente
- Promedio del tiempo de procesamiento de los pedidos
- Número de incidencias al mes



RECIBIR



EXTRAER



VERIFICAR



GESTIONAR

ERP

ARCHIVAR



ANÁLISIS E  
INFORME DE  
AUDITORÍA

# PORTAL DE CLIENTE

Sus clientes le podrán enviar pedidos mediante email, fax y EDI, pero también podrán emitir pedidos directamente online a través del portal de cliente autoservicio de Esker. Con acceso en tiempo real a la información de productos y de pedidos, los clientes obtendrán los datos esenciales más rápidamente y como les resulte más cómodo.



Ver catálogo



Entrar un pedido



Chat con el proveedor



Seguimiento de pedidos



Ver pedidos antiguos



Generar informes



Gestionar inventarios



Control de presupuesto

| Order Number         | Order Date | Order Status | Order Type | Order Amount | Order Date | Order Status | Order Type | Order Amount |
|----------------------|------------|--------------|------------|--------------|------------|--------------|------------|--------------|
| 10000000000000000000 | 2013-01-01 | Open         | Standard   | 100.00       | 2013-01-01 | Open         | Standard   | 100.00       |
| 10000000000000000000 | 2013-01-01 | Open         | Standard   | 100.00       | 2013-01-01 | Open         | Standard   | 100.00       |
| 10000000000000000000 | 2013-01-01 | Open         | Standard   | 100.00       | 2013-01-01 | Open         | Standard   | 100.00       |
| 10000000000000000000 | 2013-01-01 | Open         | Standard   | 100.00       | 2013-01-01 | Open         | Standard   | 100.00       |
| 10000000000000000000 | 2013-01-01 | Open         | Standard   | 100.00       | 2013-01-01 | Open         | Standard   | 100.00       |
| 10000000000000000000 | 2013-01-01 | Open         | Standard   | 100.00       | 2013-01-01 | Open         | Standard   | 100.00       |
| 10000000000000000000 | 2013-01-01 | Open         | Standard   | 100.00       | 2013-01-01 | Open         | Standard   | 100.00       |
| 10000000000000000000 | 2013-01-01 | Open         | Standard   | 100.00       | 2013-01-01 | Open         | Standard   | 100.00       |
| 10000000000000000000 | 2013-01-01 | Open         | Standard   | 100.00       | 2013-01-01 | Open         | Standard   | 100.00       |
| 10000000000000000000 | 2013-01-01 | Open         | Standard   | 100.00       | 2013-01-01 | Open         | Standard   | 100.00       |

## Chat entre usted y su cliente

Por favor confirme la fecha de envío. Gracias

El envío está programado para el 5 de junio.

¿Se trata de un envío parcial o total?

Será un envío total.

¡Gracias! ¡Por cierto, esta nueva función de chat es genial! ☺

Me alegro de que le guste ☺

# BENEFICIOS DE USAR ESKER

1

100 % DE PEDIDOS  
PROCESADOS  
INDEPENDIENTEMENTE DE  
CÓMO LLEGUEN\*



2

99 % DE LOS ERRORES  
DE PROCESAMIENTO  
ELIMINADOS



3

NO MÁS PEDIDOS  
PERDIDOS NI RECLAMACIONES  
DE CLIENTES



4

ACCESO EN TIEMPO REAL A  
CADA PEDIDO O RECLAMACIÓN



5

SE RESPATAN LOS NIVELES  
DE SERVICIO Y LOS PEDIDOS  
PRIORITARIOS



6

100 % DE VISIBILIDAD EN  
TODOS LOS PEDIDOS Y  
RECLAMACIONES



# SU PROYECTO. A SU MANERA.

Implemente la solución de procesamiento de pedidos de Esker a su manera:



En la nube



En propiedad

## NUESTROS CLIENTES:

**eurofeu**  
GROUP

ASSA ABLOY

**FeuVert**

  
**GRUNDFOS**

**Honeywell**

**SONY**

**IR** Ingersoll Rand

**KONE**

**Legoueix**

**MITTAL**

**MSA**  
The Safety Company

 **PAREX**



**STILL**

VAILLANT GROUP

**TTI**

 **Whirlpool**





## GRUPO VAILLANT

# AUTOMATIZANDO 130.000 PEDIDOS ANUALES CON ESKER

### Vista general

El Grupo Vaillant, especialista en tecnologías de calefacción, ventilación y aire acondicionado, deseaba simplificar la gestión de los pedidos de clientes, aumentar la productividad, mejorar su ciclo de venta (order-to-cash, OTC) y disminuir su impacto medioambiental reduciendo los suministros.

### Solución

Gracias a Esker, el Grupo Vaillant es capaz de automatizar totalmente el proceso de entrada de pedidos:

- Entran todos los pedidos y se extraen todos los datos relevantes
- Los pedidos se reenvían a la persona correcta basándose en normas de atribución preestablecidas
- Los datos de los pedidos se archivan en el sistema SAP® de la empresa y se adjunta una copia del pedido original quedando disponible para el usuario cuando este lo necesite
- Cuando es necesario, se proporciona un pedido duplicado a un tercero

### Beneficios

Esker ha ayudado al Grupo Vaillant a conseguir numerosos beneficios, como los siguientes:

- Eliminar el papel y reducir su huella ecológica al consumir cada año 300 toneladas de papel (el equivalente a 13 árboles) que eran necesarios antes para imprimir los pedidos

- Reducir el volumen de los archivos almacenados internamente con un proveedor externo
- Ahorro de tiempo y mayor productividad de los asistentes de ventas que ahora pueden centrarse en otras tareas de mayor valor
- Reducción en los errores asociados con el manejo manual de los pedidos
- Ciclo de venta mejorado con pedidos procesados y entregados de forma más rápida, y cuentas por cobrar recogidas en conformidad con las normativas de plazos de pago, evitando las disputas administrativas



Antes de Esker, perdíamos mucho tiempo y papel debido al manejo manual de los pedidos, desde la recepción del pedido y la distribución interna hasta el archivado y la búsqueda de documentos. Con Esker, no necesitamos que alguien redirija y distribuya los faxes uno por uno a la persona adecuada. La distribución se realiza automáticamente de acuerdo con un conjunto de normas designadas que podemos gestionar

Thierry Tournier — Director de administración y operaciones en el Grupo Vaillant — Francia

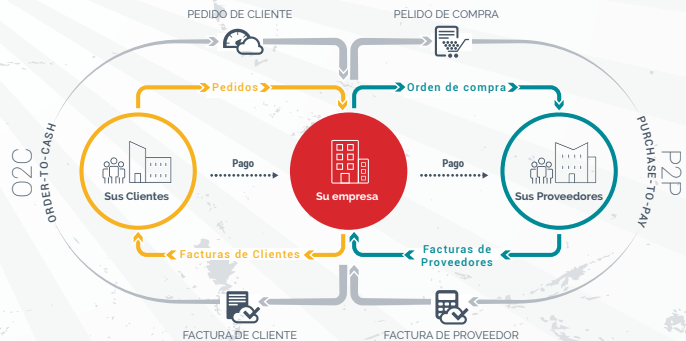
# ACERCA DE **ESKER®**



Esker es líder mundial en soluciones de automatización de procesamiento de documentos y ayuda a las organizaciones a mejorar los procesos de información y la gestión de documentos de pedidos, cuentas a cobrar, cuentas a pagar, compras y otros más.

Fundada en 1985, Esker opera en América del Norte, Latinoamérica, Europa y Asia Pacífico con su sede mundial en Lyon, Francia y la sede de los Estados Unidos en Madison, Wisconsin. Nuestra sede española está en Madrid.

Visite nuestro sitio web en [www.esker.es](http://www.esker.es), siga Esker en Twitter en [twitter.com/Eskeriberica](https://twitter.com/Eskeriberica) o únase a nuestra conversación en [blog.esker.es](http://blog.esker.es).



# ESKER, HECHOS Y CIFRAS



**+30 AÑOS**  
DE EXPERIENCIA



**66**  
**MILLONES €**  
RESULTADO OBTENIDO EN 2016

**+320.000**  
Usuarios SaaS

**Solución SaaS**

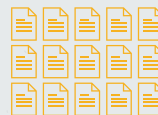
**+5.000**  
Clientes SaaS

Distribuidores en

**+ DE 50 PAÍSES**



**+11.000**  
Clientes activos en el mundo



**+25 Millones**  
De documentos gestionados al mes



©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](mailto:sales@esker.es) — [www.esker.es](http://www.esker.es)

Síguenos    

Visite nuestro blog!  
[esker.blog.es](http://esker.blog.es)