

AUTOMATIZACIÓN DE CARGOS DE CLIENTES

Con la solución Esker On Demand

Para todos los fabricantes que cuentan con Retailers entre sus clientes, los cargos de clientes forman parte del día a día. Sean por conceptos previstos dentro de acuerdos comerciales o por otros motivos, el volumen de cargos recibidos puede representar hasta un 40% del tiempo de un Agente de Customer Service o del departamento Financiero. Esker permite automatizar la captura y gestión de un proceso que merma la visibilidad sobre el estado de las cuentas de clientes y desvirtúa la realidad financiera.

Beneficios de la automatización

Basados en resultados de clientes de Esker, entre los beneficios obtenidos por empresas que han automatizado los Cargos de Clientes, se encuentran:

- **Clasificación y categorización automática** del cargo según los criterios de cada empresa.
- **Workflow automático:** personalización del flujo de comprobación y validación.
- **Trazabilidad** de cada cargo: en qué estado está y quién lo tiene en cada momento.
- **Visibilidad:** KPIs y gráficos en tiempo real del proceso.
- **Capacidad de previsión:** para la toma de decisiones y negociación con clientes.
- **Cloud:** toda la información en la nube disponible 24/7 para múltiples usuarios.



Estamos automatizando con Esker la lectura de cabeceras y líneas de los cargos, lo que nos libera de realizar la parte del trabajo menos valiosa y permite dedicar nuestro tiempo a la resolución del cargo, conciliando en los acuerdos comerciales creados a tal fin. Esperamos liberar aproximadamente unas 500 horas anuales en todo el departamento, en beneficio de tareas de mayor aporte al departamento.

Anna Costa — Responsable de Front Office Customer Service Retail — Gallina Blanca.

Cargos: hasta un 40% del tiempo de CS

Según algunos de nuestros clientes, las facturas de cargos de clientes presentan varios problemas que desembocan en una falta de visibilidad sobre la contabilidad, y una pérdida de lo que se podría hacer si el tiempo dedicado a recibir, imprimir o escanear, filtrar, gestionar, reenviar en caso de duda, integrar y asignar el centro de coste adecuado, fuera invertido en analizar los problemas, tomar decisiones de venta o de logística, y mejorar el proceso. El tiempo dedicado a gestionar los cargos puede llegar a representar hasta un 40% de un departamento de Customer Service o Financiero.

Un ejemplo de captura y gestión de una factura de cargos con la solución de Esker.





La solución de Esker para los Cargos

La solución Esker se adapta a las necesidades de cada empresa. Incluye módulos que se pueden intercambiar y adaptar en función de las prácticas de su organización, contexto y problemáticas específicas.

- **Captura:** Recepción del cargo en todo tipo de formatos (EDI, Papel, email, fax...).
- **Extracción:** Lectura automática e interpretación del detalle de los datos de la factura, aplicando el conocimiento de Esker del mercado.
- **Categorización:** Clasificación por tipos de cargo o abono. Posibilidad de iniciar un workflow y/o asignar a un centro de coste o departamento.
- **Visibilidad:** Información en tiempo real de las facturas de cargos recibidas, personalizable por perfiles.
- **Workflow de validación:** Se puede involucrar a tantos perfiles como sean necesarios. Configurable según el tipo de cargo.
- **Apunte Cuenta Cliente:** Crea el apunte en la cuenta cliente automáticamente, o previa validación manual.
- **Apunte Contable:** Genera el apunte contable automáticamente, o previa validación manual.
- **Conciliación** de facturas con sus correspondientes cobros.
- **Conciliación** de las facturas negativas en Cartas de Pago (ej. de Amazon).
- **Resolución** con abono/nota de crédito o reclamación.

Beneficios obtenidos con Esker

VISIBILIDAD

- **Gráficos, KPIs, métricas e informes** fáciles de compartir y que se pueden programar de forma recurrente. Información útil sobre volumetría por cliente, por período, tiempos de gestión, etc.
- **Trazabilidad** de los cargos en el archivado electrónico, junto con otros documentos clave. Facilita el control y la obtención de datos para una eventual auditoría.
- El entorno de trabajo **facilita la conciliación** de las facturas con los acuerdos comerciales y otros documentos como albaranes, órdenes de compra, facturas, etc.
- Vincula los cargos con la gestión de pedidos, incidencias y facturas de clientes para tener una **visibilidad global del ciclo O2C** y de cada cliente.
- Búsquedas, consultas de documentos de venta, facturación o logística **desde el mismo portal**.

EFICIENCIA

- **Captura automática y categorización** de las facturas desde su recepción por cualquier canal digital: EDI, email, fax o documento escaneado. Reducción de tiempo y eliminación de errores.
- **Workflow a medida** de cada organización para la búsqueda de información por los departamentos implicados hasta la resolución del cargo.

PREVISIÓN Y CONTROL

- **Mayor capacidad de negociación** en los acuerdos comerciales.
- **Previsión** sobre deuda vencida, saldo de clientes, tesorería, cuentas de pérdidas y ganancias, etc.
- **Control sobre aquellos cargos** «invisibles» que descuadran, hacen perder tiempo y enturbian la realidad comercial.