



LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN LAS OPERACIONES COMERCIALES

a través de la Inteligencia Artificial

INTRODUCCIÓN

Aunque todas las empresas necesiten gestionar documentos, no significa que dependan del papel ni de los procesos manuales. Adoptando la transformación digital a través de la inteligencia artificial (IA), las empresas pueden eliminar deficiencias y generar prácticas eficientes.

Analizando el valor de la automatización

En el ciclo de venta (Order-to-Cash u O2C) y el ciclo de compra (Purchase-to-Pay o P2P), todos los procesos están interconectados. Si surge un problema en una de las áreas, se crea una reacción en cadena afectando a otros procesos. Los procesos basados en papel siguen aún siendo utilizados por muchas empresas, aunque conlleven errores, largos tiempos de procesamiento, altos costes y den poca visibilidad. Todo esto son dificultades habituales que conducen a una pérdida de eficiencia tanto de O2C como de P2P.

Automatizar los procesos comerciales resulta clave para dar más valor a todo el proceso, gracias a la eliminación de las actividades manuales, dotando al personal de más tiempo e información para realizar tareas de mayor valor añadido. Una única solución digital puede automatizar el procesado, envío y archivado de documentos, recogiendo los datos importantes y fomentando la colaboración.

Este informe le ayudará a valorar más la aportación de la automatización a su empresa y a sus procesos, independientemente de su tamaño o complejidad.

La verdad sobre la automatización

Qué es:

La **Automatización Robótica de los Procesos (RPA)** es una herramienta que impulsa la eficiencia y aporta valor añadido a las empresas, a través de:

- Eliminación de funciones manuales
- Aceleración de los ciclos de negocio
- Incremento de la productividad personal
- Aumento de visibilidad en todo el proceso
- Mejora de la experiencia del cliente
- Simplificación del entorno tecnológico y de los procesos complejos

86%

DE LAS EMPRESAS SIENTEN QUE SUS PROCESOS SON DEMASIADO COMPLEJOS Y QUE ELLO DIFICULTA SU CAPACIDAD DE CRECIMIENTO DENTRO DE UNA ECONOMÍA DIGITAL¹

¹ Schwarz, M. (2015). "The Business Case for Managing Complexity". Boston, MA: Harvard Business School Publishing.

Qué no es:

- **Sustitución del personal.** Los procesos comerciales necesitan siempre a las personas que garanticen un correcto funcionamiento de las cosas. La automatización permite al personal de una empresa ser más productivo y centrarse más en el cliente y en las funciones con valor añadido.
- **Sustitución de ERP/EDI.** La automatización cubre las carencias del ERP y del EDI que se suelen solucionar manualmente, maximizando las inversiones realizadas.
- **Una herramienta rígida.** Con múltiples capacidades, el RPA va mucho más allá de la eficiencia básica aportando beneficios a todos los procesos.
- **Un acceso directo al éxito.** Con la IA, su empresa dispone de un potencial enorme para hacer cosas increíbles, pero solo si se diseñan estrategias inteligentes y se cuenta con las personas y los procesos adecuados para ello.

BENEFICIOS DE LA AUTOMATIZACIÓN: UNA HISTORIA DE ÉXITO

Las ventajas obtenidas de una solución de automatización digital afectan a toda la empresa. Desde mejorar los resultados finales hasta dar mayor visibilidad a los usuarios, los éxitos conseguidos con la automatización se notan inmediatamente



Historia de éxito de Parts Town

Parts Town, proveedor de piezas de sustitución para equipamientos de cocina comerciales. Buscaba modernizar sus ciclos de O2C y P2P eliminando las tareas de menor valor, reduciendo los errores e impulsando la productividad. Para combatir estas deficiencias que sufren muchas de las empresas de hoy en día, Parts Town optó por una solución RPA basada en la nube, con unos resultados ciertamente notables.

Beneficios en el ciclo de venta, O2C

Mayor rapidez

- Aceleración del tiempo de gestión de pedidos en cuestión de minutos, gracias a la reducción de las tareas manuales y al aprendizaje automático
- Reducción de los tiempos de entrega en el reconocimiento de pedidos

Ahorro de coste y tiempo

- Reducción de las horas extra de los empleados
- Aumento de la productividad del personal con menor número de tareas manuales
- Reducción de la necesidad de nuevas contrataciones para gestionar el incremento del volumen de documentos

Beneficios en el ciclo de compra, P2P

Aumento de la productividad

- 60% de incremento de la productividad; de 57 a 92 facturas gestionadas por cada usuario en un día
- Más tiempo para las tareas de alto valor añadido de los trabajadores (resolución de incidencias, contacto con proveedores, etc.)

Ahorro de costes y tiempo

- 30.000€ de ahorro adicional al mes gracias al mayor aprovechamiento de los descuentos por pronto pago
- Capacidad para aumentar el volumen de pedidos, gestionados con el mismo equipo.



ECONOCIMIENTO NACIONAL

Parts Town reconocida como "Departamento Order-to-Cash del Año" en los Premios Spotlight AR & O2C 2016

Este premio es una prolongación de los Premios Spotlight IOFM y fue entregado a Parts Town por la automatización de sus procesos manuales, la mejora del servicio al cliente, el aumento de la productividad y la reducción de los Días de Venta Pendientes de cobro (DSO por sus siglas en inglés).

DESAFÍOS DEL PROCESO MANUAL

Todas las empresas comparten las mismas preocupaciones acerca de la gestión manual de los procesos administrativos. Y no nos sorprende: un pequeño problema en el front-end puede llevar a una ruptura del back-end.

Problemas del Front-End

Altos costes directos. Si no se controlan, los costes directos típicos asociados a procesos comerciales manuales (como mano de obra, equipos, materiales, etc.) pueden convertirse en un obstáculo a la hora de obtener beneficios. Los excesivos tiempos de procesamiento hacen incrementar los costes laborales, mientras que los métodos basados en el papel añaden gastos de material y equipos (como tinta, tóner, almacenamiento físico, etc.).

Gran cantidad de errores. En los entornos manuales, existe siempre un riesgo importante de aparición de errores humanos que pueden acabar alargando el ciclo económico y aumentando los costes operativos. Estos errores y retrasos causan un impacto directo sobre el flujo de caja, la eficiencia de la cadena de suministro y los resultados financieros.

Visibilidad limitada. Las actividades manuales hacen prácticamente imposible obtener, seguir y analizar las métricas necesarias.

Baja productividad. Los procesos manuales siempre llevan más tiempo que los creados a partir de sistemas automatizados. Desde la localización y la introducción a mano de la información, hasta averiguar quién debe ser contactado y sobre qué, se ralentiza el proceso y la productividad baja.

Consecuencias del Back-End

Costes indirectos elevados. Los costes indirectos de los procesos manuales (como aquellos que a menudo son difíciles de calcular) incluyen la baja satisfacción del cliente y la pérdida de oportunidades comerciales. No los encontrará en el libro mayor, pero estos costes afectan seriamente al balance final de la empresa.

Complejidad técnica. Gestionar procesos y sistemas complicados puede suponer una pesadilla interminable para su empresa. La complejidad técnica dificulta el control sobre los costes, cambiar aplicaciones, la gestión de las relaciones y la agilidad durante los períodos de crecimiento.

Clientes y proveedores insatisfechos. Los problemas en front-end afectan directamente a sus clientes y proveedores. Tiempos de procesamiento largos, junto con la falta de comunicación y los errores durante el proceso, nunca son un buen presagio para las relaciones comerciales.

Personal descontento; falta de colaboración. En un ambiente de trabajo repetitivo con poca colaboración o con un flujo de trabajo abierto entre equipos, hasta los mejores empleados se vuelven descontentos. Este es un aspecto importante en todas las empresas ya que la actitud del personal tiene su repercusión en la felicidad de los clientes.

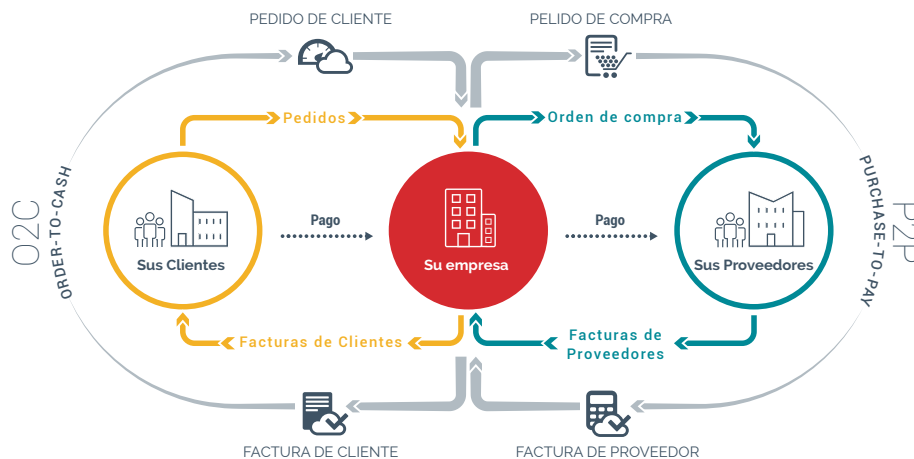
El **62%**

DE LAS EMPRESAS ESTIMAN QUE LA COMPLEJIDAD TÉCNICA Y DEL NEGOCIO INCREMENTAN LOS COSTES OPERATIVOS AL MENOS EN UN 11%²

² Schwarz, M. (2015). "The Business Case for Managing Complexity". Boston, MA: Harvard Business School Publishing.

CÓMO FUNCIONA LA AUTOMATIZACIÓN

Una solución digital automatiza las deficiencias manuales y las tareas de bajo valor de los procesos O2C y P2P con herramientas que aúnan los equipos y sus operaciones en una única plataforma integrada. Las empresas establecen su propio ritmo, automatizando un proceso o todos los ciclos a la vez.



Automatización del Ciclo de Venta (Order-to-Cash, O2C)

El ciclo O2C afecta a varios departamentos, equipos y tecnologías. La eficiencia es clave para evitar tiempos de ejecución lentos, bajos niveles de experiencia del cliente y retrasos en los pagos de los clientes. Un problema en un área del ciclo de O2C da como resultado otros problemas posteriores.

Los procesos de O2C automatizados implican:

- Gestión simplificada del flujo de caja
- Experiencia del cliente mejorada de principio a fin
- Aumento de la transparencia y la colaboración
- Gran ahorro de costes directos e indirectos

Procesamiento de pedidos

Los pedidos de clientes entrantes son los catalizadores que inician el ciclo de O2C. Cuando un pedido entra en el sistema, se extraen automáticamente los datos a través del aprendizaje automático y no se registra ninguna excepción para revisión. Tras la aprobación, los datos exactos del pedido se integran en el sistema ERP y se archiva una copia para un seguimiento integral. Los paneles de control personalizados muestran datos como el número de incidencias abiertas o el tiempo de procesamiento, mientras que un portal para clientes les permite realizar pedidos a través de un catálogo online y comunicarse rápidamente con el equipo de servicio al cliente.

Cuentas a cobrar

Al extraer automáticamente los datos de facturación y adaptarlos al canal de entrega preferido del cliente, una solución de facturación simplifica el procesamiento y entrega de las facturas y los documentos relacionados. Para el emisor, esto significa que cualquier factura de un cliente puede ser enviada, archivada y rastreada electrónicamente. Por otra parte, las facturas llegan por email, electrónicamente o a través de un portal web, según las preferencias del cliente. Los clientes pueden así pagar facturas pendientes directamente a través de un portal web seguro. Todos los documentos son objeto de seguimiento y una serie de informes personalizados ayudan a reconciliar pagos a través de los extractos bancarios.

Gestión de cobros

Tras la prestación de un servicio o venta de un artículo, una empresa espera cobrar, así como maximizar esos esfuerzos de cobro con una solución digital que provea a los clientes de las herramientas adecuadas de autoservicio. Desde recordatorios de pago automatizados a través de email para asegurar que conocen la cantidad que adeudan y fechas, hasta un portal online donde el cliente pueda chatear con una persona de Servicio al Cliente, pagar sus facturas y solicitar créditos (todos los datos relativos a clientes, transacciones, facturas y cobros se almacenan de modo centralizado). Los KPIs e informes personalizados van más allá de DSO a la hora de analizar cualquier aspecto relacionado con sus procesos de cobro.

Automatización del ciclo de compra (Purchase-to-Pay, P2P)

Con un gran impacto sobre la integridad financiera y operativa, la unificación de los procesos P2P con los sistemas automatizados es la mejor manera de maximizar la rentabilidad, minimizar los problemas de conformidad y gestionar de manera eficiente el flujo de caja. Todo problema derivado de una compra es tratado generalmente por el Servicio Posventa.

Los procesos de P2P automatizados implican:

- Refuerzo en el control y aplicación de las políticas de consolidación
- Reducción de gastos poco convencionales
- Aumento de la colaboración con los principales proveedores
- Aprovechamiento de descuentos por pronto pago

Compra

Seguir el proceso de compra puede ser complicado, pero no si cuenta en su lugar con una solución ligera y fácil de usar. Genere pedidos de compra y facturas online que automáticamente son enviadas a través del workflow establecido. Las órdenes de compra (PO) se generan en apenas unos clics (incluso en artículos con varias facturas online) y una vez el sistema recibe la factura, comprueba en todo momento los justificantes de los productos y realiza un triple control. Con la aplicación móvil, los responsables pueden aprobar los pedidos de compra y las facturas y revisar los informes desde cualquier lugar y en cualquier momento.

Cuentas a pagar

Ahorre costes y tiempo mejorando las relaciones con los proveedores con una solución digital para las facturas de proveedores. Elimine la necesidad de procesar las facturas manualmente, el aprendizaje automático permite extraer datos de facturas procedentes o no de una orden de pedido (PO) y, en caso necesario, enviarlos para su aprobación. Cada factura se archiva hasta 11 años y permite un fácil acceso a ella. Desde la plataforma, el cuadro de mando personalizable muestra los KPIs e informes más relevantes, mientras una aplicación móvil permite gestionar y aprobar facturas desde cualquier lugar.

CONCLUSIÓN: LA NECESIDAD DE LA AUTOMATIZACIÓN

Aunque los procesos manuales son ineficaces y terminan creando nuevos problemas, muchos equipos siguen trabajando así. El primer paso para poner fin a las deficiencias es conocer su impacto: ¿Cómo afecta a otros procesos? ¿Cómo afecta esto a su personal y a sus clientes? ¿Cuál es el impacto en toda su compañía? El siguiente paso es buscar una solución: La IA está pensada para ayudar a empresarios y trabajadores a alcanzar sus metas, haciendo su trabajo más fácil. Es el momento de trabajar de forma más inteligente, no más difícil.

Elección de la solución perfecta

La diferencia entre una buena solución y una gran solución es fácil de detectar:



Se adapta a sus deseos y necesidades.

La metodología Agile ofrece a los usuarios un enfoque práctico de cara a la ejecución de un proyecto, haciendo fluir rápidamente sus comentarios y adaptando la solución a sus necesidades específicas.



Se integra con sus sistemas actuales.

Es simple: Una gran solución complementa a cualquier infraestructura actualmente en uso, implicando inicialmente menos costes, menos tiempo de inactividad y menos interferencias con los sistemas existentes.



Es personalizable y fomenta la colaboración.

Una solución universal para todo. Una solución debe unificar a todo el personal y crear una mayor colaboración entre departamentos con programas personalizados que se ajustan a sus necesidades sin comprometerlas.



Mantiene segura toda la cadena.

La seguridad de los documentos es fundamental. Cumpliendo con las medidas de seguridad, requisitos en materia de informes y las normas públicas, con el RPA asegura siempre la protección.

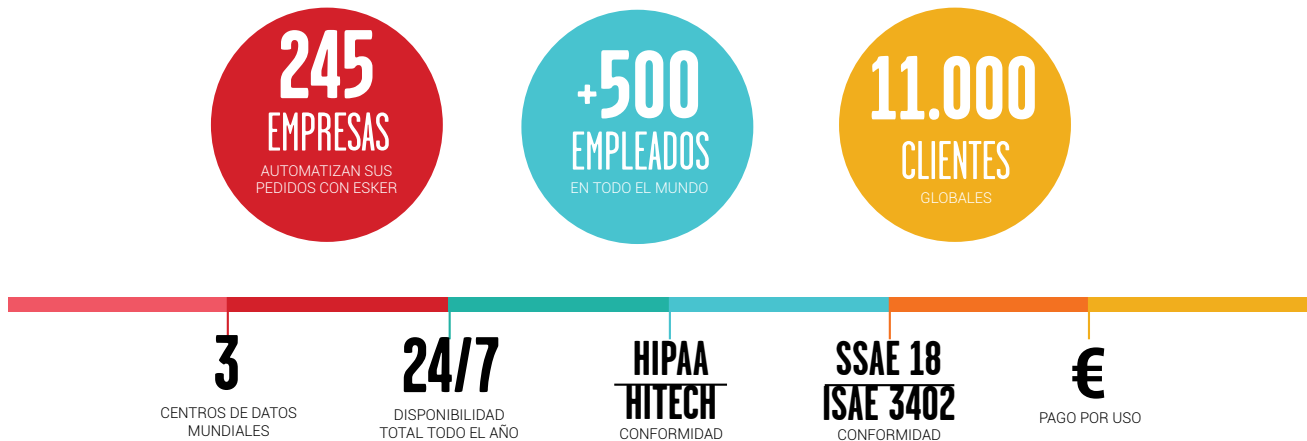


Proporciona informes y datos claves.

Los usuarios deben ser capaces de personalizar los cuadros de mando para controlar las métricas y KPIs importante para cada uno. Y si lo pueden ver desde el móvil, mucho mejor.

ACERCA DE ESKER

En algún momento, la automatización pasará a la acción. Para cuando esto suceda, deberá saber un poco más sobre nosotros. Somos Esker, empresa innovadora en todo el mundo en soluciones de automatización basadas en la nube.



En Esker estamos orgullosos de ayudar a simplificar los procesos de negocio de los ciclos de venta y compra. Con más de 30 años de experiencia, hemos ayudado a más de 11.000 empresas de todo el mundo en sus esfuerzos de mejorar su negocio. Somos una empresa global, estés donde estés, allí estaremos para ayudarte: Europa, Norte América, Latino América y Asia-Pacífico.

Algunas de las empresas a las que ayudamos:

accord
The Evolution of Generics



HEINEKEN

SANOFI



CAPSA FOOD
ARTURIANO ATO LASSA innova

SONY

