



LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN EL SERVICIO AL CLIENTE EN ESPAÑA

Presentación del informe 2018



PRESENTADORES DE LA SESIÓN

Raúl Vila

Inside Account Executive

Esker Ibérica



Marta Vega

Marketing

Esker Ibérica



PREGUNTAS

- La sesión dura 30 minutos
- Para que no se alargue, abriremos preguntas al final de la sesión.
- Si durante la presentación os surge alguna duda, enviadme la pregunta por el chat.
- Al final de la sesión, podéis enviar la pregunta o levantar la mano para abrir micrófonos.

¿Quieres preguntarnos algo? ¡Levanta la mano!



O escribenos en cualquier momento



INTRODUCCIÓN

Analistas
independientes

Penteo
Analista TIC

Encuestas
realizadas en
marzo y abril

2018

Centrado
en el proceso

Order-to-Cash

2 de cada 3 empresas

se encuentran en un **estado de digitalización inicial**

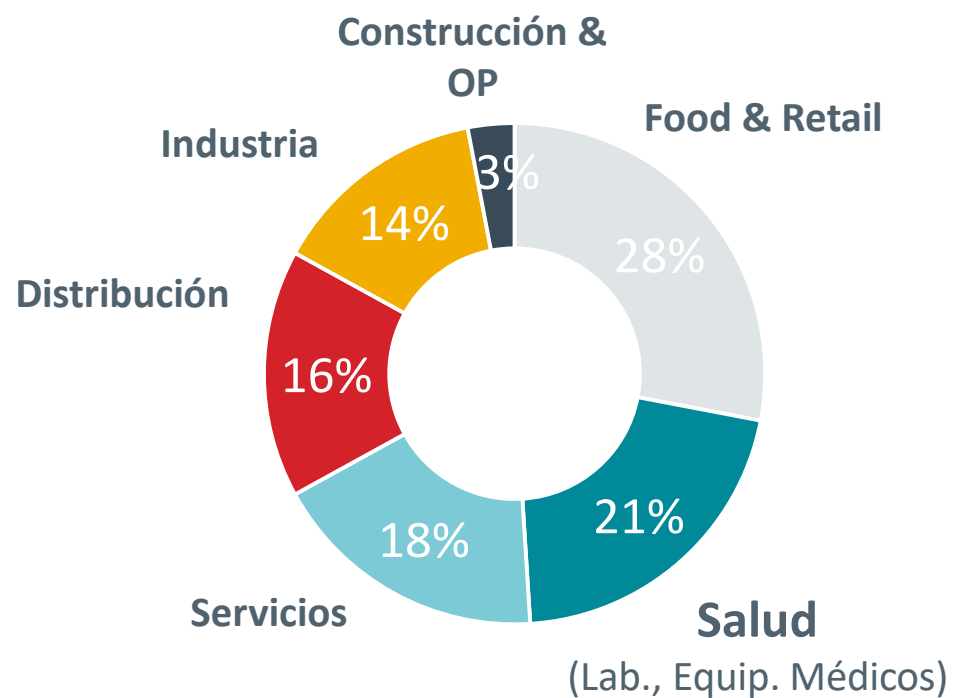


¿CUÁL ES EL ESTADO DE
DIGITALIZACIÓN EN TU
DEPARTAMENTO?

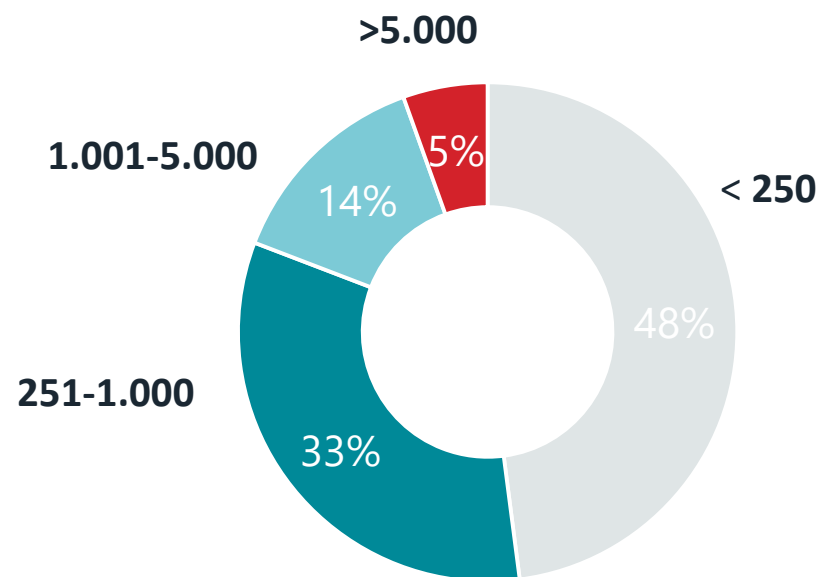
FICHA TÉCNICA DEL ESTUDIO

100 Empresas encuestadas

Sectores de Actividad



Número de empleados



GESTIÓN DE PEDIDOS

La **Gestión de Pedidos** es un proceso estratégico... Digitalizar es el reto....

75%

se trata de un **proceso estratégico** de la **compañía**

80%

es el eslabón principal para la actividad **comercial** y la relación con cliente

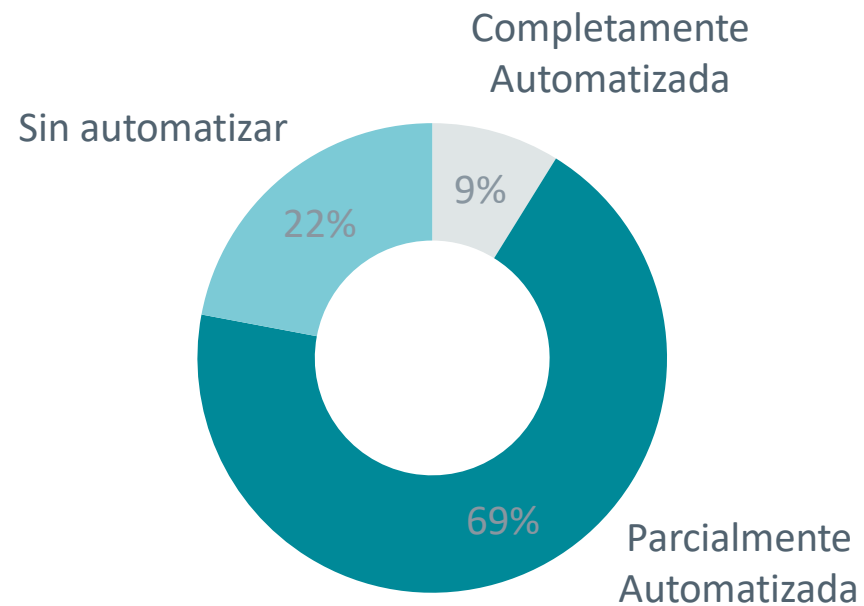
40%

tienen previsto **digitalizar todo** o una **parte del proceso** a corto plazo

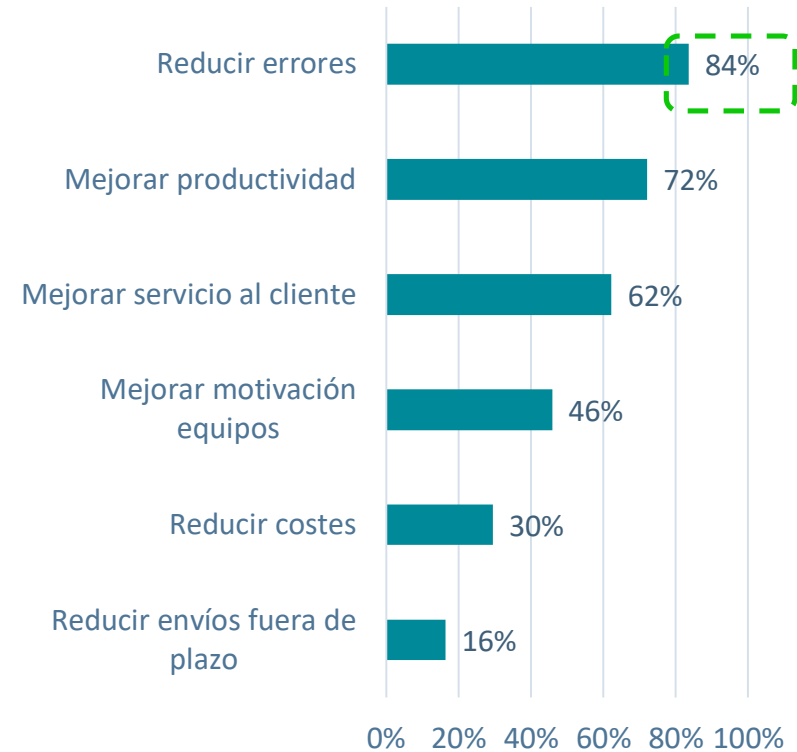
GESTIÓN DE PEDIDOS

Sin embargo, es difícil que lo consigan en menos de un año, vista la situación

Grado de automatización “inteligente”



Beneficios percibidos

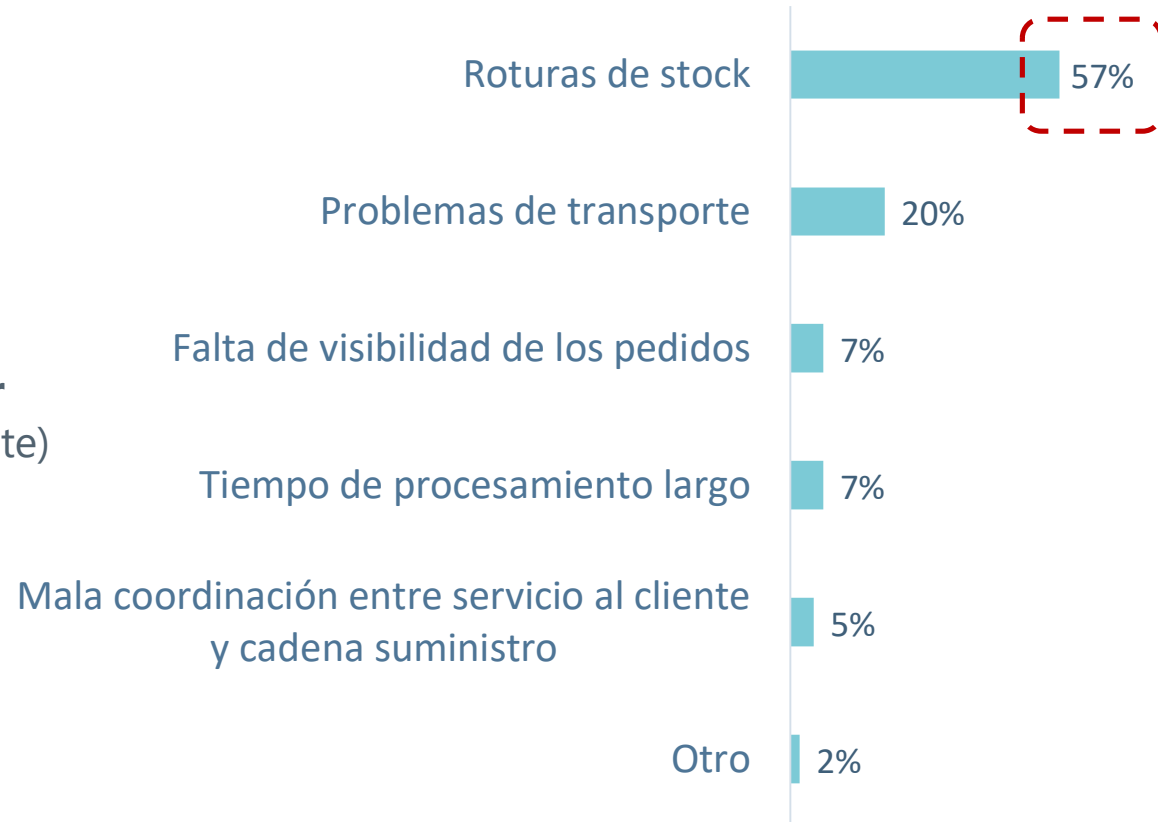


GESTIÓN DE PEDIDOS

El nivel de incumplimiento de compromisos de servicio es elevado

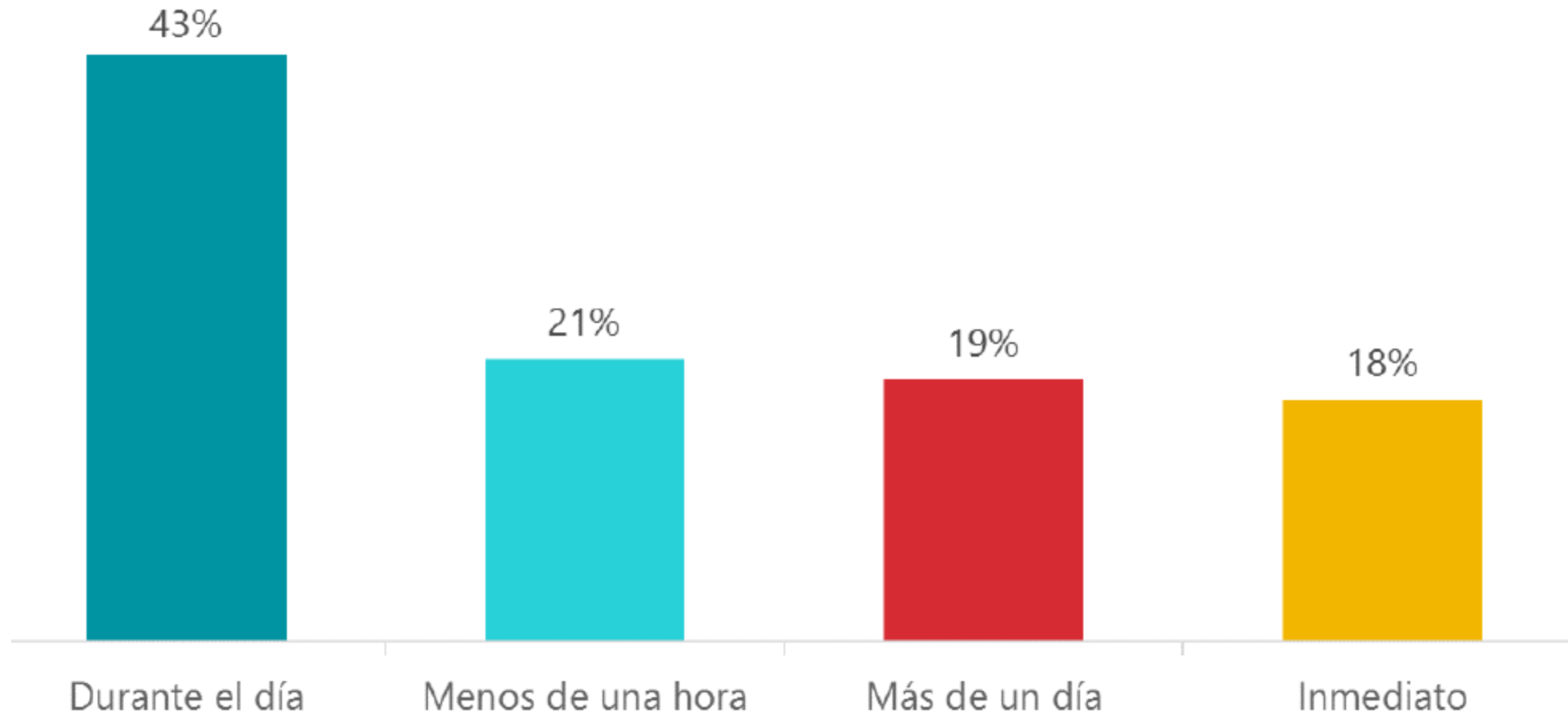
80%
**incumplen los compromisos por
plazos** (de forma puntual o recurrente)

Razones de incumplimiento



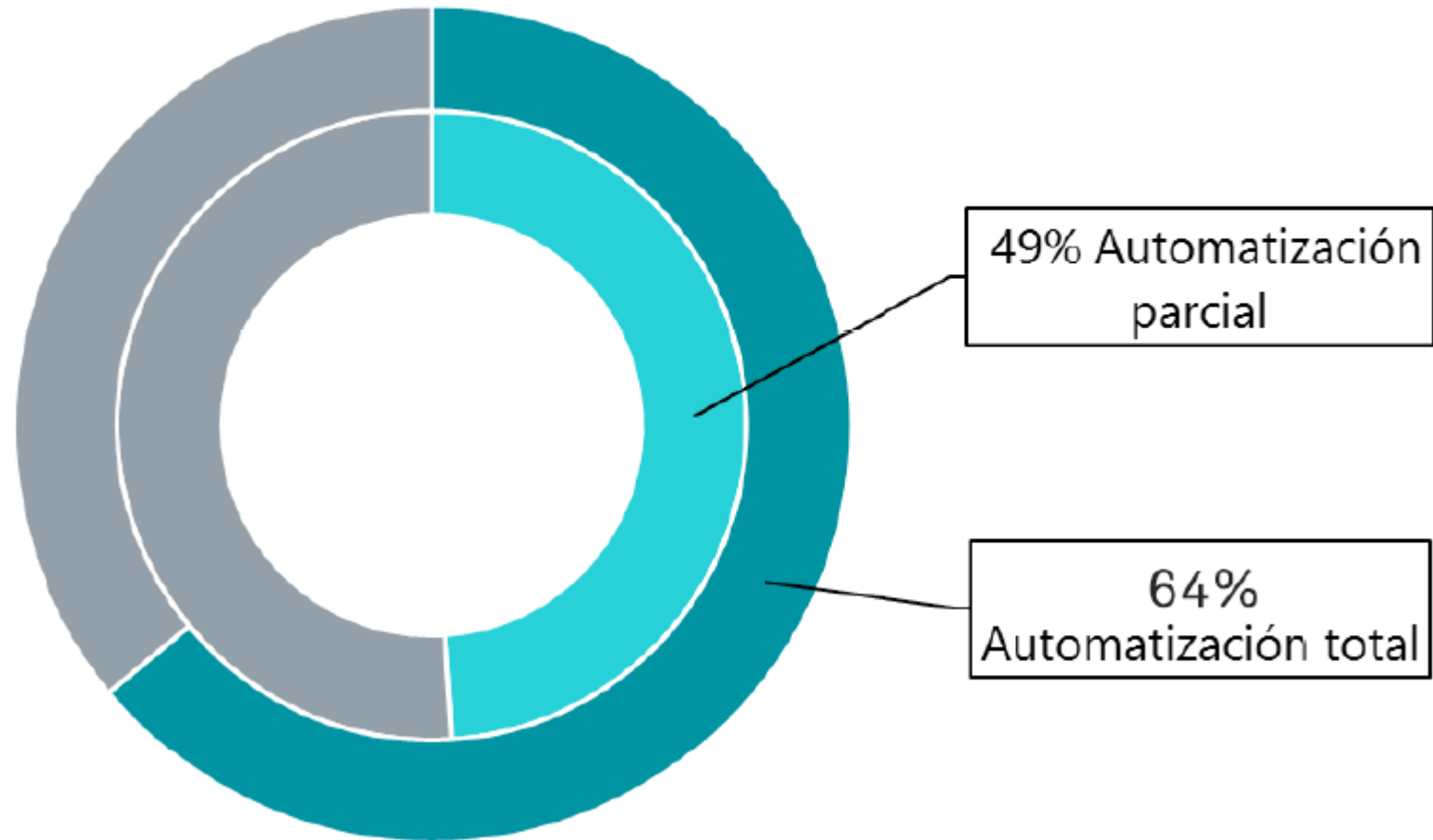
GESTIÓN DE PEDIDOS

Tiempo medio de procesamiento de pedidos



GESTIÓN DE PEDIDOS

Empresas que emplean menos de 1 hora en tramitar un pedido

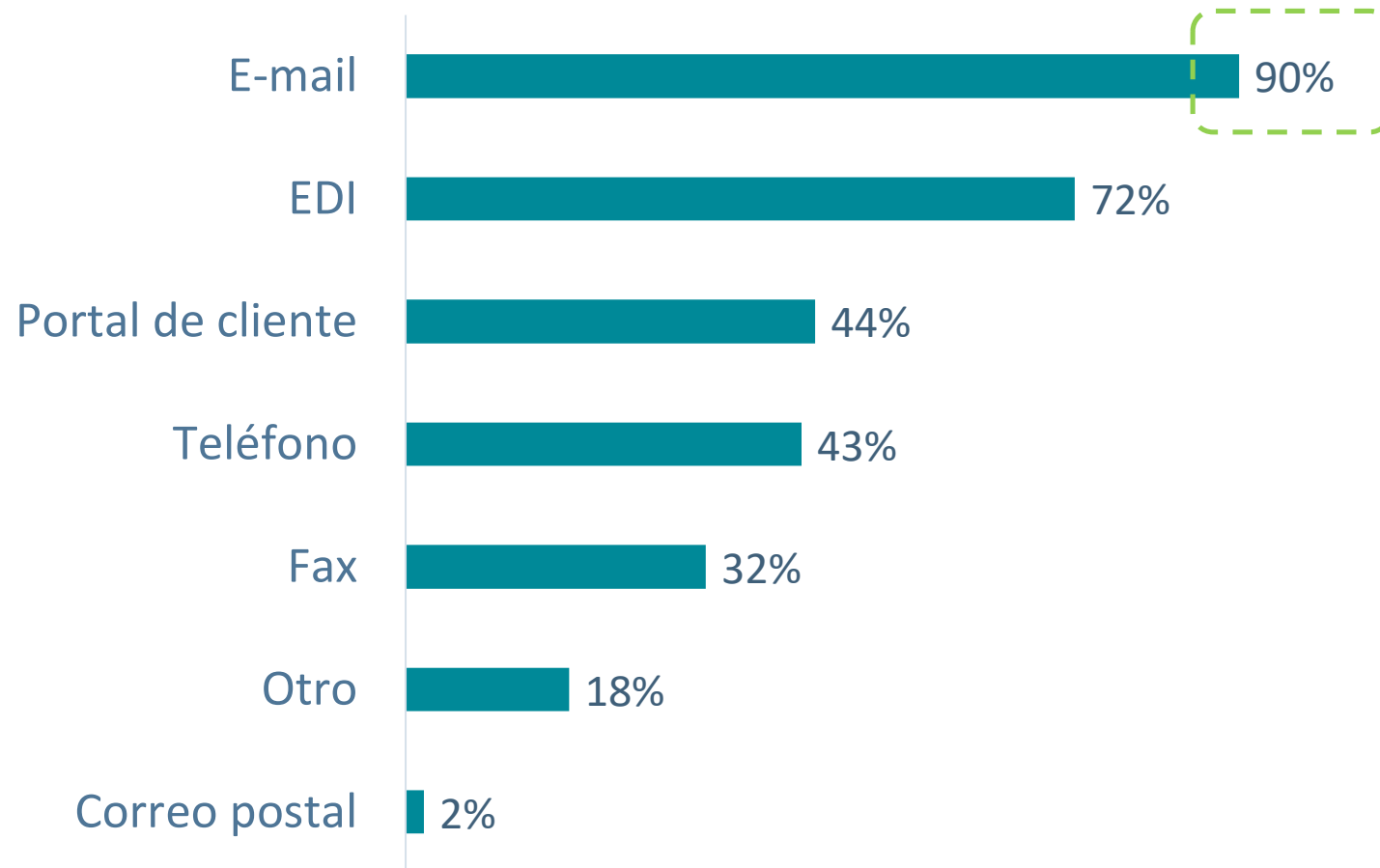




¿CONOCES EL TIEMPO MEDIO
DE PROCESAMIENTO DE TUS
PEDIDOS?

GESTIÓN DE PEDIDOS

El canal REY de recepción es el e-mail



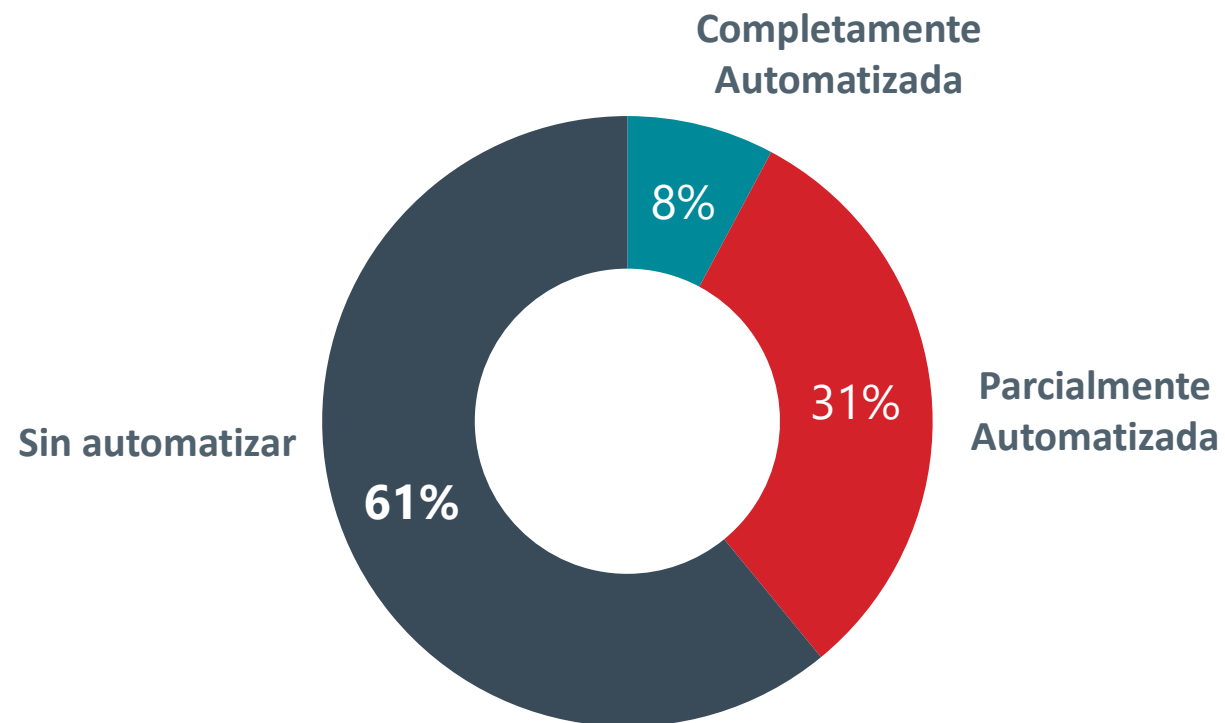
GESTIÓN DE PEDIDOS

90%

contactan con sus clientes
por errores relativos al pedido (precios, referencias, etc.)

RECLAMACIONES O INCIDENCIAS

Bajo grado de automatización de la Gestión de Incidencias



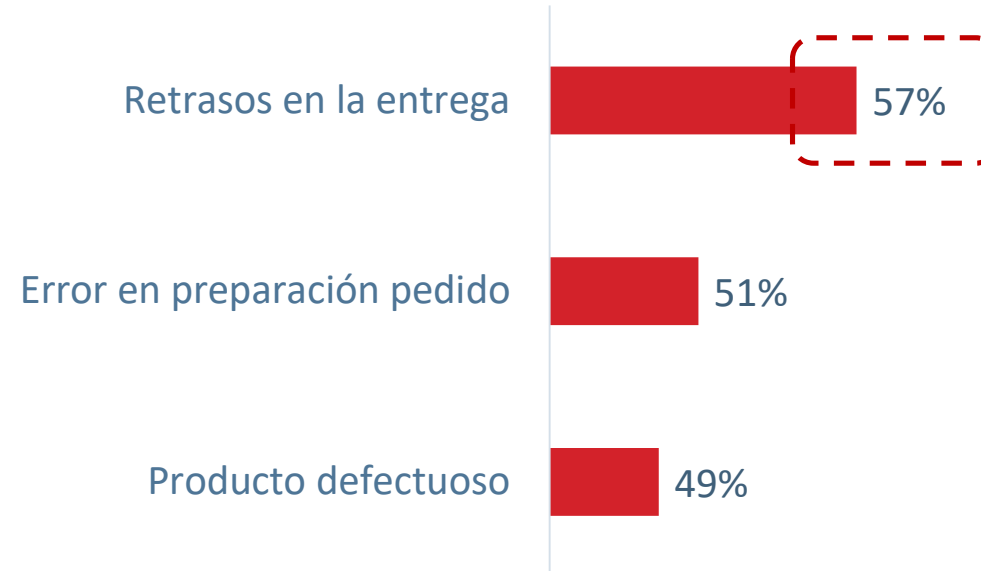
RECLAMACIONES O INCIDENCIAS

La mayoría de empresas gestionan las incidencias sin un software especializado
Los retrasos en la entrega es la causa principal de una reclamación

84%

gestionan sus reclamaciones **sin**
un software especializado

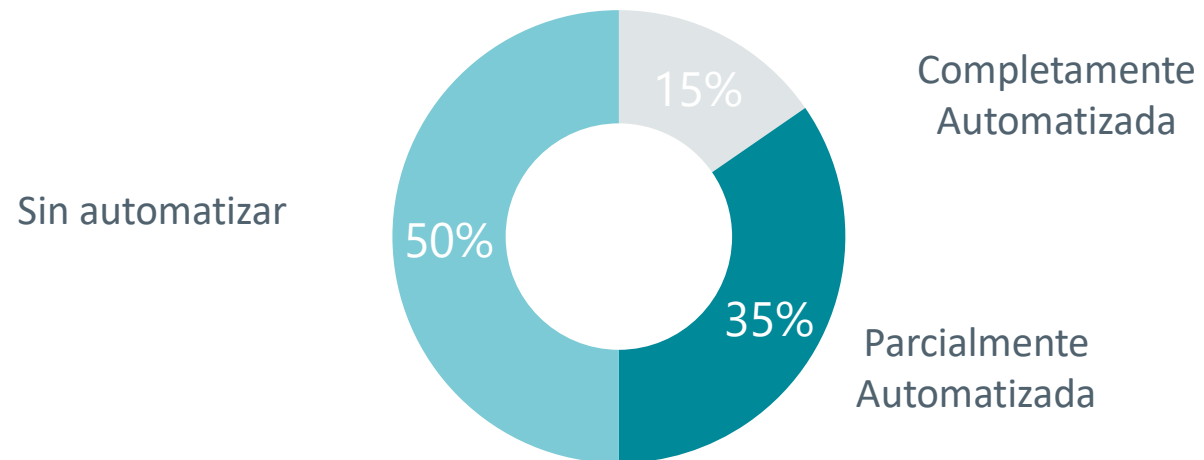
"Top 3" de causas principales de una reclamación



COBROS Y RECAUDACIÓN

Bajo grado de automatización del proceso

Grado de automatización



92%

gestionan sus reclamaciones **sin**
un software especializado

HERRAMIENTAS DE GESTIÓN Y MONITORIZACIÓN

Faltan herramientas de gestión y monitorización

1 de 3

desconocen el **volumen de pedidos pendientes de tramitación**

1 de 4

estiman el **volumen pendiente en base a su experiencia**

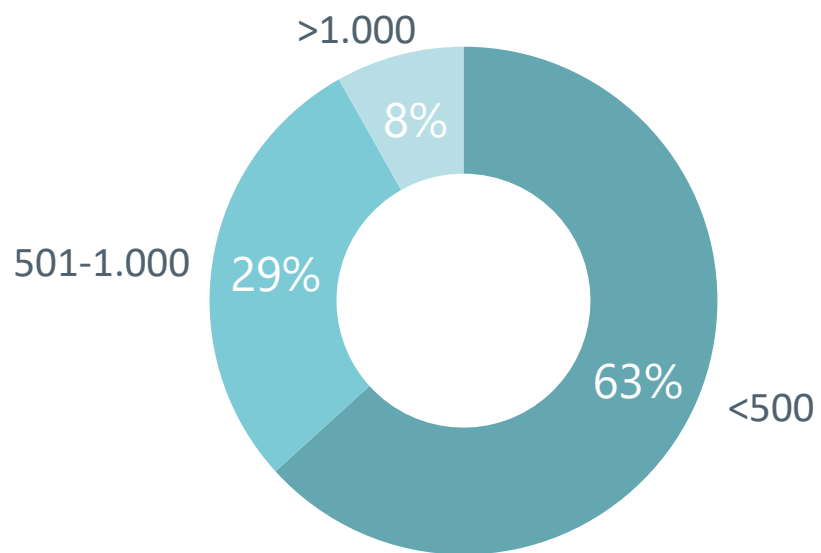
16%

tienen entre sus objetivos 2018-2019 implantar una herramienta para **monitorización en tiempo real o para recuperación de deuda**

FACTURAS DE CARGOS A CLIENTES

Las **facturas de cargo** es un **proceso complejo** que implica a **fabricante y gran distribución**

Volumen mensual de facturas recibidas

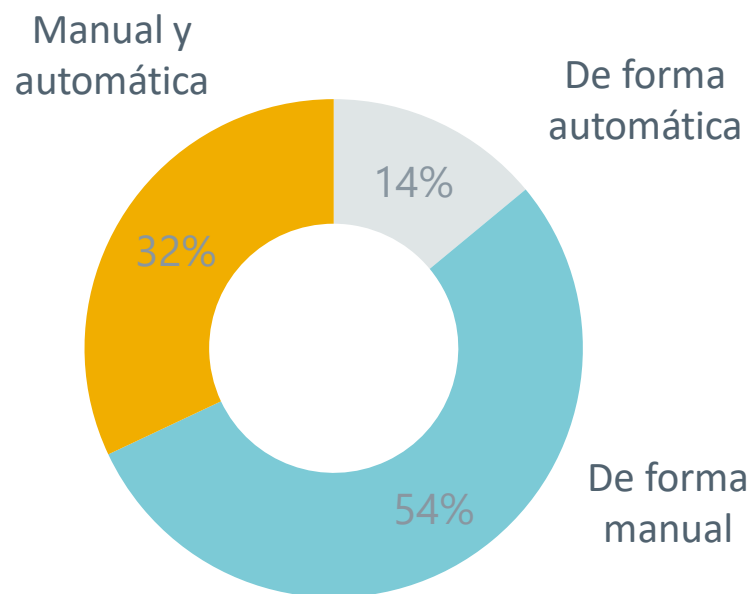


8%

de **facturas de cargo** se deben a
imprevistos (Financiero, Logístico, etc.)

FACTURAS DE CARGOS A CLIENTES

Se trata de un proceso muy manual
El 8% de las facturas imprevistas llegan a consumir el 20% del tiempo



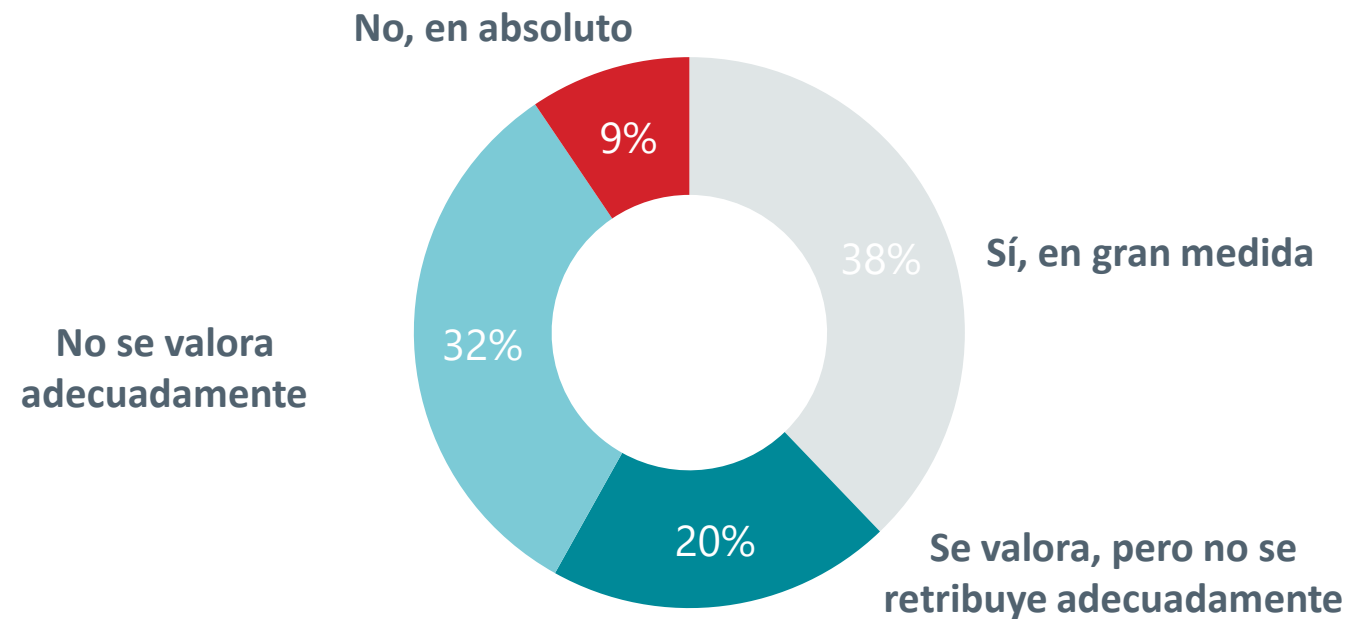
20%

El tiempo dedicado a la **resolución**
del 8% de facturas imprevistas

VALORACIÓN DEL CUSTOMER SERVICE

Se empieza a valorar la labor del Customer Service...pero hay mucho margen de mejora

Percepción labor del Customer Service



CONCLUSIONES

- La transformación digital del Servicio al Cliente aún es incipiente
- La gestión de pedidos continúa siendo el proceso clave
- Bajo grado de automatización en las empresas en España
- La automatización inteligente va más allá de tener EDI
- El reto es funcionar con un software especializado que facilite tareas clave
- El elemento esencial del Servicio al Cliente son las personas
- La transformación digital del Servicio al Cliente no sólo se trata de un fenómeno tecnológico, sino que también implica a los equipos humanos que gestionan el ciclo O2C.

LA VISIÓN DE ESKER

Procesos mejorados
con gestión inteligente



Una tecnología
Cloud única



Solución
colaborativa



*Una plataforma global
para todos los procesos
O2C*

Cualquier formato de
entrada y de salida



Nuestra fórmula

TRANSFORMACIÓN DIGITAL DEL CICLO ORDER TO CASH

MEJORA COSTES Y EFICIENCIA

- Reduce costes
- Reduce errores
- Acelera los ciclos order-to-cash

MEJORA LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

- Entrega el pedido perfecto
- Permite dar respuestas eficaces a los clientes
- Permite fidelizar con una buena gestión de las incidencias y/o reclamaciones
- Mantiene el histórico de la relación de forma sistemática

CRECIMIENTO Y RENTABILIDAD

- Asegura el crecimiento sostenible
- Permite la gestión de flujos documentales entre sistemas de gestión múltiples
- Optimiza la salud financiera: acelera el cobro

—CONTROLA TUS FACTURAS

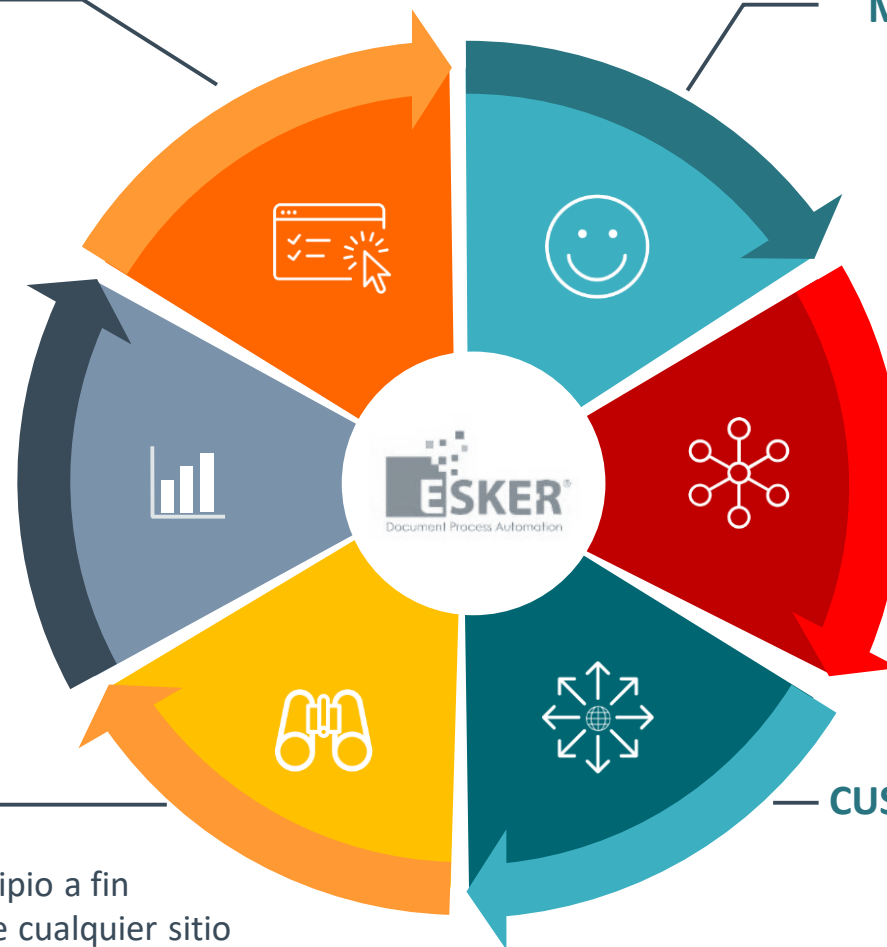
- Facilita la colaboración
- Envía facturas a tus clientes en el formato que prefieran
- Gestiona los cobros y la recaudación

CONSIGUE VISIBILIDAD TOTAL

- Transparencia del proceso de principio a fin
- Acceso a la información 24/7 desde cualquier sitio
- Decisiones inteligentes en base a datos en tiempo real en forma de gráficos, métricas, alertas e informes.

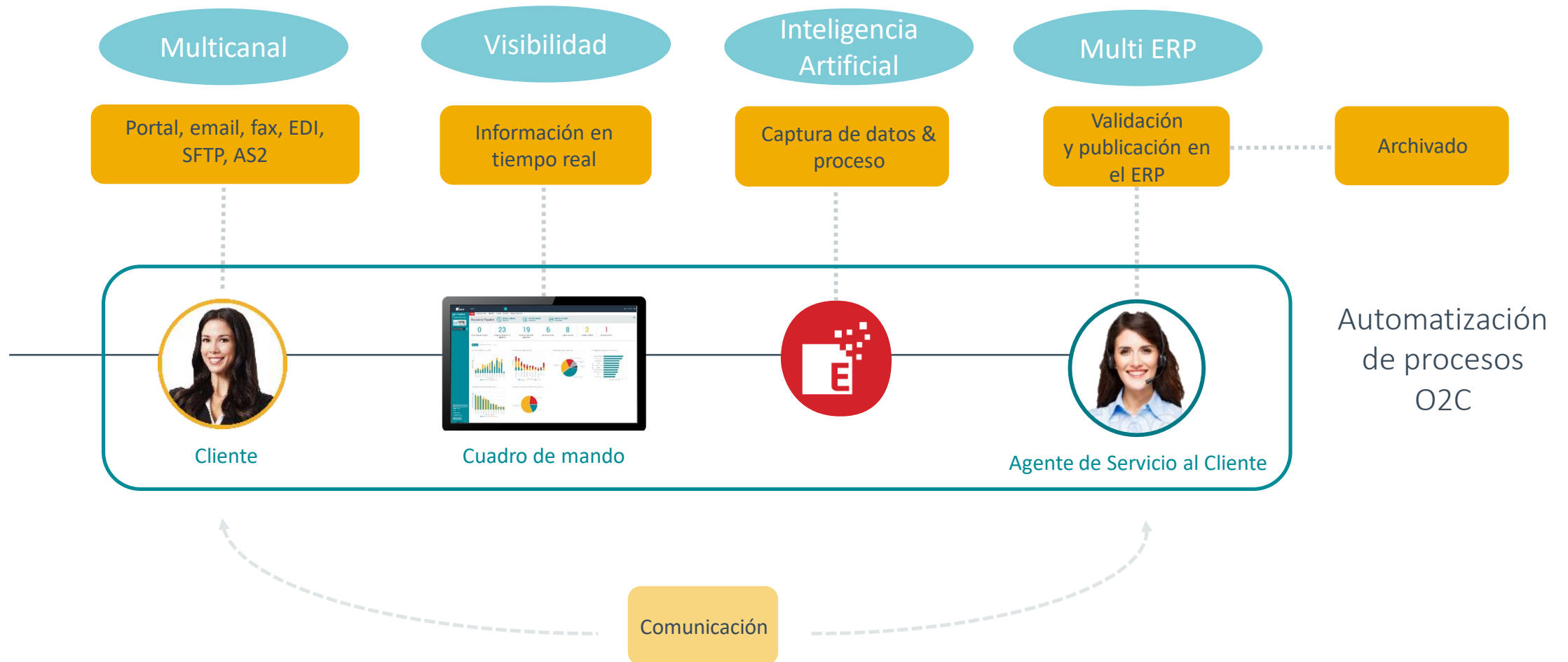
CUSTOMER SERVICE EN EL CENTRO DEL PROCESO

- Pon al departamento CS en el lugar que se merece
- Favorece la relación con el resto de departamentos
- Gana tiempo para tareas de mayor valor



LA VISIÓN DE ESKER

UNA SOLUCIÓN GLOBAL



¿INTERESAD@ EN LAS SOLUCIONES DE ESKER?



[Contacta con
Esker](#)



[Aprender más](#)



[Pedir una
demo](#)

Marta Vega
Campaign Manager
marta.vega@esker.es

Raúl Vila
Inside Sales Executive
raul.vila@esker.es



www.esker.es

QUIT
PAPER.