TRATAMIENTO DE LAS EXCEPCIONES EDI

con la Automatización de Pedidos

Guía para profesionales de Atención al Cliente

ESKER®

INTRODUCCIÓN
DEFINICIÓN DE EDI

El Intercambio de Datos Electrónico, conocido normalmente por sus siglas en inglés EDI, es un proceso que permite intercambiar datos entre las empresas en un formato electrónico estándar. Para las actuales empresas orientadas a la eficiencia, EDI es una herramienta efectiva para reducir los riesgos de seguridad, los costes añadidos y la implicación humana innecesaria en el proceso de sus documentos.

DÓNDE ENCAJA LA AUTOMATIZACIÓN DEL PROCESADO DE PEDIDOS

El procesado de pedidos de venta es un área de la empresa donde EDI se utiliza extensamente. Sin embargo, **hasta una tercera parte de los pedidos EDI pueden contener excepciones —es decir, donde aparecen los problemas.** Los métodos tradicionales de su gestión producen innumerables dificultades para los profesionales de atención al cliente y la empresa en su conjunto.

FINALIDAD DE ESTE EBOOK

Este eBook pretende sacar a la luz estos problemas, mostrando cómo la automatización del procesado de pedidos puede trabajar con los entornos EDI existentes para racionalizar el tratamiento de las excepciones y solucionar los posibles problemas antes de que echen a perder su sistema de gestión ERP y sus resultados.

¿NECESITA UNA ACTUALIZACIÓN?

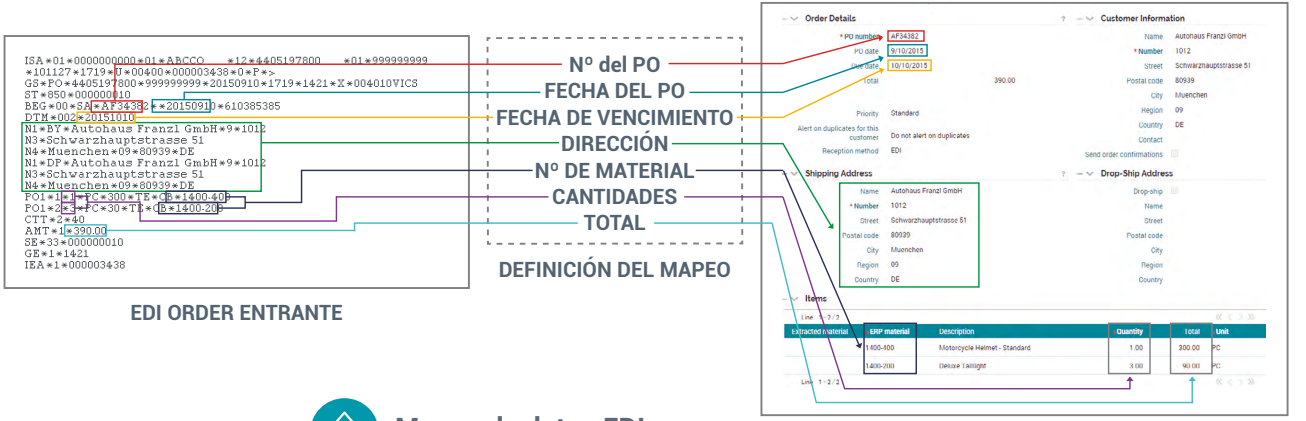
El mundo de EDI tiene su propio vocabulario exclusivo. **Visite el glosario en la página 12** para ver una lista de los términos definidos que se utilizan en este eBook y ponerse al día.

CÓMO SE SUPONE QUE FUNCIONA EL PROCESADO DE PEDIDOS EDI

El uso de EDI difiere dependiendo de la variedad de industrias y documentos; sin embargo, en la gestión de pedidos, los pedidos EDI suelen seguir un proceso de cinco fases, como forma de llevar los documentos del punto A al punto B tan rápida, clara y exactamente como sea posible. Este proceso incluye:

MAPEO DE DATOS EDI

Este diagrama ilustra cómo se transforman los datos EDI de un pedido de compra entrante. Las instrucciones de mapeo organizan el orden los datos, el formateo y el cumplimiento de las normas EDI. Obsérvese la complejidad del proceso de mapeo —es fácil ver por qué se producen con tanta frecuencia excepciones EDI (volveremos a ello más adelante).



Mapeo de datos EDI

CÓMO LAS EXCEPCIONES EDI IMPIDEN EL ÉXITO

La página anterior resaltaba cómo funciona el proceso del pedido EDI en un mundo perfecto. Pero claro, nada es siempre perfecto. Precios incorrectos o códigos promocionales, números de material inválidos y segmentos que faltan son solamente algunos de los errores que convierten lo que debería ser una gestión de pedidos EDI fluida, en un proceso tedioso, engorroso e ineficiente en general.

IMPACTO SOBRE EL EQUIPO DE SERVICIO AL CLIENTE (SAC)

- **Tiempo perdido.** Al igual que la introducción manual de datos, resolver las excepciones es una tarea de poco valor añadido. Tratar las excepciones EDI requiere intervención humana, por lo que cada interrupción del flujo de trabajo representa pérdidas de valor para su empresa y una posible razón para que sus agentes de Servicio Al Cliente busquen un trabajo más gratificante en otra parte.

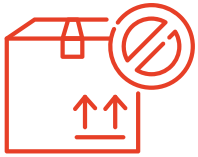
- **Visibilidad limitada.** En una operación tradicional, los pedidos EDI se procesan independientemente de otros pedidos como por fax y email. Por ello, los agentes SAC tienen dificultades para localizar los pedidos "atascados" en el flujo de trabajo de EDI.

- **Falta de autonomía.** Debido a la complejidad de EDI, los agentes SAC dependen frecuentemente del equipo de IT para descifrar pedidos y solucionar excepciones. Esto no solo ralentiza la cadena de suministro, sino que deja al equipo SAC sin control sobre el proceso.

CONSECUENCIAS POSTERIORES

El impacto de las excepciones EDI se siente más allá del equipo de Servicio al Cliente. Como se indicó anteriormente, con frecuencia se requiere la ayuda del equipo técnico para resolver los errores e introducir los pedidos en el sistema ERP. Sin embargo, aunque IT agradece que se cuente con él en momentos de crisis, solucionar las excepciones EDI no es una actividad de valor añadido. Siendo la eficiencia tan valiosa, usar los recursos de IT de esta forma no es ventajoso para nadie.

Además, lo último que quiere la dirección es pagar dos departamentos para solucionar un problema —que es el caso en este ejemplo. Otra preocupación para la dirección es no tener una supervisión adecuada de los pedidos prioritarios y del rendimiento de los empleados. Sin las pertinentes mediciones a su disposición, la planificación y la previsión son difíciles.



Aproximadamente el

30%

de los envíos se reciben sin un DESADV, lo que cuesta a la empresa 70€ adicionales de media por Orden de Compra a procesar[1].

1 EDI: Workhorse of the Value Chain: A Closer Look at B2B Connectivity Benchmarks in the Extended Supply Chain, 20 de noviembre de 2013. Supply Chain Insights.

RELLENAR LOS VACÍOS CON LA AUTOMATIZACIÓN DEL PEDIDO

Sabemos que las excepciones EDI son corrientes. También sabemos que la intervención humana es necesaria para resolverlas. Ahí es donde la automatización entra en escena. En vez de sustituir los sistemas y miembros del equipo, una solución de gestión de pedidos automatizada es una forma de complementar su entorno actual rellenando los vacíos que deja el proceso manual. El EDI tradicional no podrá hacerlo, pero la automatización sí.

BENEFICIOS DEL PROCESO EDI TRADICIONAL

- **Menores gastos** gracias a la reducción del uso de papel y a la mayor productividad del personal
- **Reducción de los errores de procesado** debido a menos implicación humana en el proceso
- **Tiempos de ciclo del negocio más rápidos** como resultado del flujo de trabajo electrónico
- **Mejora de las relaciones comerciales** gracias a proveedores mejor informados
- **Mayor seguridad de los documentos** mediante el uso de contraseñas, ID de usuario y cifrado

DONDE LA AUTOMATIZACIÓN CREA VALOR AÑADIDO

- **Costes reducidos** que permiten a los agentes SAC resolver las excepciones (en vez de pagar un equipo de IT o EDI)
- **Resoluciones más rápidas** gracias a que los pedidos EDI se presentan en formatos legibles para las personas
- **Mejor previsión** mediante cuadros de mando personalizables que proporcionan visibilidad total
- **Mayor control** gracias a la capacidad de búsqueda y recuperación de cualquier pedido en el flujo de trabajo de EDI
- **Flujo de trabajo unificado** ya que cada pedido se almacena en un sistema, independientemente del canal o del formato
- **Aumento de la efectividad de IT** liberando su tiempo para tareas de mayor valor añadido
- **Integración más sencilla** gracias a la herramienta de mapeo inteligente y fácil de usar
- **Implementación sin problemas** sin alterar su infraestructura de EDI o ERP existente

ENTENDIENDO LA AUTOMATIZACIÓN
BENEFICIOS Y CARACTERÍSTICAS

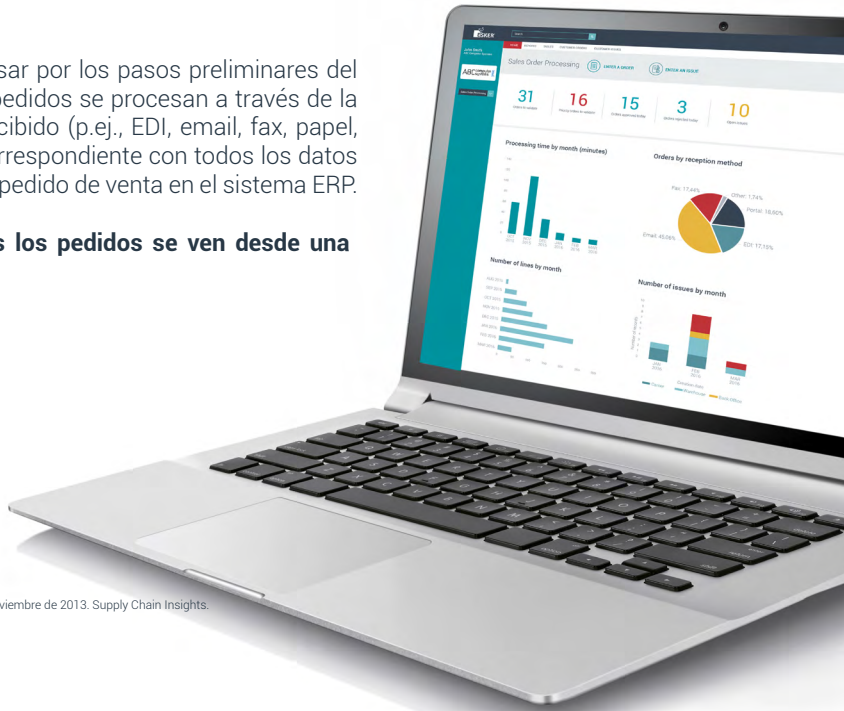
Las mejores soluciones para automatizar los pedidos ofrecen todas las funciones generales que son necesarias para afrontar realmente los retos provocados por las excepciones EDI y mejorar drásticamente la experiencia de EDI para sus equipos de SAC e IT, dirección y socios comerciales. Así funciona:

UNA SOLUCIÓN PARA TODOS LOS FORMATOS

Antes de poder tratar las excepciones, los pedidos deben pasar por los pasos preliminares del procesado. Con la gestión electrónica de pedidos, todos los pedidos se procesan a través de la solución automatizada, independientemente de cómo fue recibido (p.ej., EDI, email, fax, papel, etc.). Los pedidos se redirigen automáticamente al agente correspondiente con todos los datos relativos a la orden de pedido extraídos y usados para crear el pedido de venta en el sistema ERP.

Ahora, en vez de pedidos EDI separados del paquete, **todos los pedidos se ven desde una plataforma** centralizada y sencilla.

Cuando se usa una solución de automatización, el tiempo de procesado EDI se **reduce una media de 4 días** frente a cuando existe intervención manual en un entorno EDI[2].



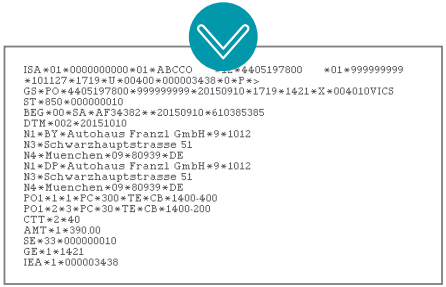
2 EDI: Workhorse of the Value Chain: A Closer Look at B2B Connectivity Benchmarks in the Extended Supply Chain, 20 de noviembre de 2013. Supply Chain Insights.

TRATAMIENTO AUTOMATIZADO DE EXCEPCIONES

Aquí es donde las soluciones para automatizar los pedidos realmente hacen su magia cuando se trata de documentos EDI. En esta fase, en el pasado, si estaba presente una excepción EDI, el departamento de IT necesitaba estar involucrado para garantizar la resolución. Por el contrario, la solución automatizada transforma los datos sin formato capturados del archivo EDI para crear un PDF fácil de leer —que devuelve el poder a las manos del equipo de SAC y acelera su cadena de suministro.

En este sistema, las excepciones se marcan instantáneamente y son fácilmente identificables. Más aún, la solución incluso puede corregir las excepciones recurrentes aprendiendo y recordando los cambios anteriores que han efectuado los usuarios.

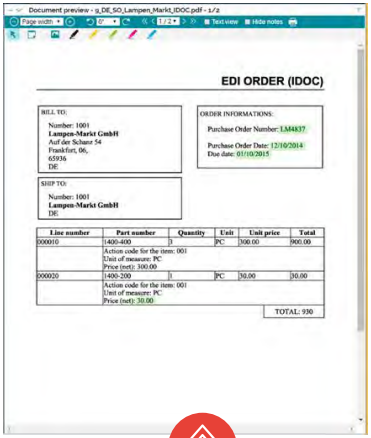
Archivo EDI en lenguaje máquina



```
ISA*01*0000000000*01*ABCCO        *14*4405197800     *01*999999999
*101127*1719*U*00400*000003438*0*P*>
GS*PO*4405197800*999999999*20150910*1719*1421*X*004010VICS
ST*850*000000010
BEG*00*SA*AF34382**20150910*610385385
DTM*002*20151010
N1*BY*Autohaus Franzl GmbH*9*1012
N3*Schwarzhauptstrasse 51
N4*Muenchen*09*80939*DE
N1*DF*Autohaus Franzl GmbH*9*1012
N3*Schwarzhauptstrasse 51
N4*Muenchen*09*80939*DE
PO1*1*1*PC*300*TE*CB*1400-400
PO1*2*3*PC*30*TE*CB*1400-200
CTT*2*40
AMT*1*390.00
SE*33*000000010
GE*1*1421
IEA*1*000003438
```

Esker toma la información recogida de un pedido EDI y crea una versión **legible para las personas.**

Los agentes pueden verificar, corregir si procede, e iniciar el flujo de trabajo como siempre.



EDI ORDER (IDOC)

BILL TO:
Number: 1001
Lampen-Markt GmbH
Auf der Schanz 54
Frankfurt, 06,
65936
DE

ORDER INFORMATIONS:
Purchase Order Number: LM4837
Purchase Order Date: 12/10/2014
Due date: 01/10/2015

SHIP TO:
Number: 1001
Lampen-Markt GmbH
DE

Line number	Part number	Quantity	Unit	Unit price	Total
000010	1400-400	3	PC	300.00	900.00
	Action code for the item: 001 Unit of measure: PC Price (net): 300.00				
000020	1400-200	1	PC	30.00	30.00
	Action code for the item: 001 Unit of measure: PC Price (net): 30.00				

TOTAL: 930

Pedido legible por las personas

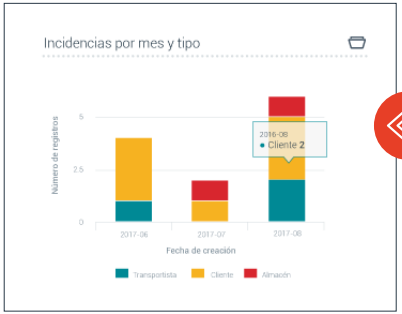
KPIS Y CUADROS DE MANDO INTEGRADOS

Otra ventaja esencial de automatizar la gestión de pedidos son los cuadros de mando inteligentes. Los usuarios no solo pueden seguir cualquier pedido en tiempo real, también pueden personalizar su cuadro de mando basándose en el KPI necesario u otros datos que quieran visualizar —sea priorizando las tareas diarias e identificando los pedidos prioritarios o accediendo a predicciones de resultados a largo plazo y previendo las necesidades del personal.

FUNCIONES AMABLES CON EL CLIENTE

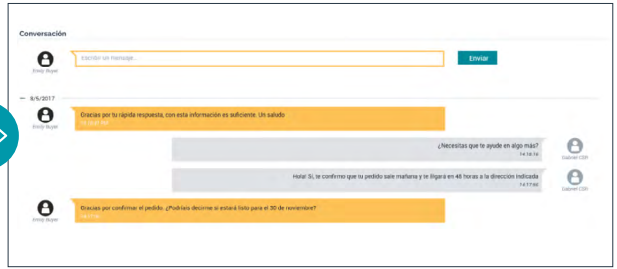
Clientes contentos equivalen a un agente SAC más feliz y productivo. Esto es por lo que las soluciones de gestión de pedidos automatizadas van más allá de solo el procesado del pedido, para ofrecer una experiencia más robusta para los clientes, así como para los agentes:

- **Gestión de incidencias.** Utilizando la misma interfaz que sus pedidos, los agentes también pueden crear, gestionar y seguir electrónicamente los problemas del cliente con visibilidad total —reforzando la confianza y la colaboración entre la empresa y sus clientes.
- **Portal de cliente.** Un portal online de autoservicio permite la comunicación instantánea entre usted y sus clientes y permite acceder en cualquier momento a la información del pedido —proporcionando a los clientes lo que desean, a la vez que libera a su personal.



Gestión de problemas

Portal de cliente



VALOR AÑADIDO PARA CADA PERFIL INVOLUCRADO

Una de las mayores ventajas de la automatización del procesado del pedido es el **efecto positivo multiplicador que tiene en toda la organización.** Las excepciones EDI impactan primero directamente en la atención al cliente, pero como hemos visto, también pueden tener efectos devastadores. Por suerte, la automatización facilita la vida a, virtualmente, todos los interesados involucrados.

CSR - AGENTE SAC	Departamento de IT	Dirección	Cliente
▪ Acceso y gestión de todos los pedidos (incluidos los EDI) centralizado en un único sitio ▪ Detección y resolución de las excepciones EDI sin depender de IT ▪ Obtener mayor visibilidad de los pedidos y control mejorado de las tareas diarias ▪ Reduce el número de conflictos con los clientes	▪ Conservación de recursos gracias a la menor implicación en la resolución de las excepciones EDI ▪ Implementación continuada sin alterar su infraestructura de EDI o ERP ▪ Costes reducidos gracias al modelo basado en la nube y precios de pago por uso ▪ Integración y armonización multi-sistema más fácil	▪ Costes reducidos mediante tiempos de procesado más rápidos y por no pagar el doble al solucionar las excepciones EDI ▪ Percepción mejorada de la eficiencia global del procesado del pedido y otros KPI ▪ Incremento de la productividad del personal y satisfacción global del trabajo ▪ Mejora de la experiencia del cliente	▪ Los pedidos con excepciones EDI se completan rápidamente sin trabajo adicional (p. ej., reenviando un pedido EDI fijo, etc.) ▪ Mayor transparencia y colaboración con el proveedor ▪ Acceso 24/7 a todos los pedidos ▪ Aumento de la probabilidad de que las SLA se cumplan o superen

GLOSARIO DE TÉRMINOS PARA EDI Y PROCESO DE PEDIDOS

AS2
Abreviatura de Internet Applicability Statement 2. AS2 es una forma popular de transportar datos EDI por Internet utilizando certificados digitales y cifrado.

CSR
Abreviatura de Representante de Servicio al Cliente.

DESADV
Siglas de Despatch Advice. Es el aviso anticipado de embarque que informa del contenido del paquete y de los datos relativos al pedido expedido.

INSTRUCCIONES DE MAPEO
En el proceso de mapeo de datos, las instrucciones de mapeo dictan el patrón en que se ha de disponer la información EDI.

KPIs
Abreviatura de Indicadores Clave de Rendimiento, que son valores medibles utilizados por las empresas para calibrar con qué efectividad están cumpliendo sus objetivos.

MAPEO DE DATOS
Este es un método mediante el cual los datos EDI en un formato se convierten, o reestructuran, a otro formato diferente.

ORDER
El ORDER es una versión electrónica de un pedido en papel.

PO
Abreviatura de Orden de Compra. Un PO es un documento generado por el comprador, que autoriza una compra.

SOCIOS COMERCIALES
Término usado corrientemente para describir empresas que intercambian documentos EDI.

VAN
Acrónimo para Red de Valor Añadido. Una red donde los datos EDI se pueden intercambiar de forma segura entre los socios comerciales.

ACERCA DE
ESKER

Esker es la única compañía en el mundo capaz de automatizar cualquier flujo documental en cualquier formato desde una sola solución disponible en la nube. Organizaciones de todos los tamaños usan nuestra solución para mejorar su eficiencia, visibilidad y dar un valor añadido en sus procesos de negocio clave como: gestión de los pedidos de cliente, cuentas a pagar, cuentas a recibir, compras y más. Nuestra oficina central global está ubicada en Lyon, Francia, y en España estamos en Madrid.

VER MÁS

Si para ti EDI es perfecto, con Esker lo será mucho más.

VER MÁS

Manual de uso de pedidos EDI para no-técnicos

DESCARGAR

Más información en esker.es o únase a la conversación en blog.esker.es

©2018 Esker S.A. Reservados todos los derechos. Esker y el logo Esker son marcas comerciales o marcas comerciales registradas de Esker S.A. en los EE.UU. y otros países.
Todas las demás marcas comerciales son propiedad de sus respectivos propietarios.