

DIGITALIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE PEDIDOS DE CLIENTES:

¿RIESGO DE REDUCCIONES DE PERSONAL O MEJORAS EN EL SERVICIO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE?

POR ERWAN BASNIER, BUSINESS DEVELOPMENT MANAGER DE ESKER IBÉRICA



La transformación digital trae buenas noticias para algunos, pero también plantea muchas preguntas para otros. Estas preguntas están aún más presentes en la mente de aquellas personas cuyo trabajo se base en tareas manuales que pueden automatizarse.

Y este es particularmente el caso de las funciones relacionadas con el servicio al cliente o la administración de ventas (ADV); estos últimos dedican la mayor parte de su tiempo al procesamiento manual diario de los pedidos de sus clientes. Según el estudio APQC*, el 18% de los administradores de ADV pasan más de la mitad de su tiempo gestionando pedidos.

El principal temor de estos trabajos suele ser: **¿puede la digitalización terminar con mi puesto de trabajo?** La respuesta a esta temida pregunta es NO. La automatización o la digitalización no están destinadas a reducir la fuerza laboral, sino a proporcionar a los empleados herramientas y tecnologías innovadoras basadas en inteligencia artificial para ayudarlos en su trabajo diario y mejorar su misión.

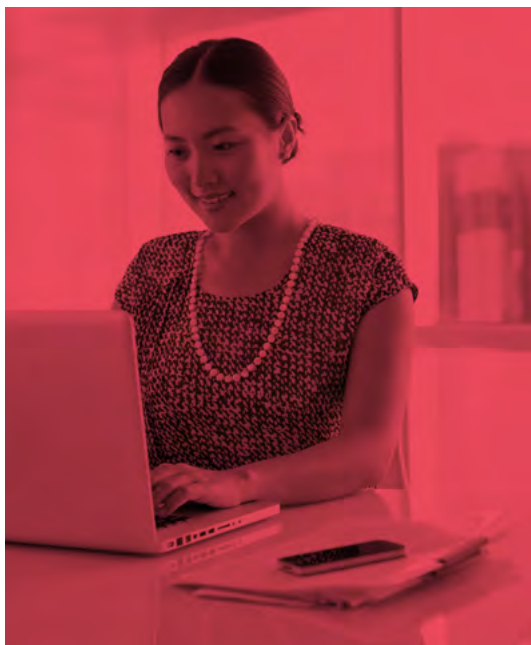
REDUCIR ERRORES PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN DE LOS EQUIPOS

Los departamentos de servicio al cliente y ADV a menudo se enfrentan a una sobrecarga de trabajo, ya sea relacionada con una fuerte estacionalidad en el número de pedidos, la ausencia de empleados o, simplemente, el reducido tamaño de los equipos. En la práctica, esto significa trabajar horas extras o contratar trabajadores temporales que deben ser formados en los procesos establecidos.

Esto provoca: el agotamiento gradual de los equipos y, por lo tanto, un alto riesgo de dimisiones, su creciente exposición a errores o incluso el incumplimiento de los compromisos de servicio al cliente relacionados con la imposibilidad de gestionar los pedidos a tiempo.

La digitalización de la gestión de pedidos de los clientes ahorra tiempo y mejora la productividad, lo que facilita la reducción de los picos de actividad y, por lo tanto, reduce las horas extra. Mejora la experiencia del cliente y proporciona un mejor equilibrio entre la vida laboral y personal.



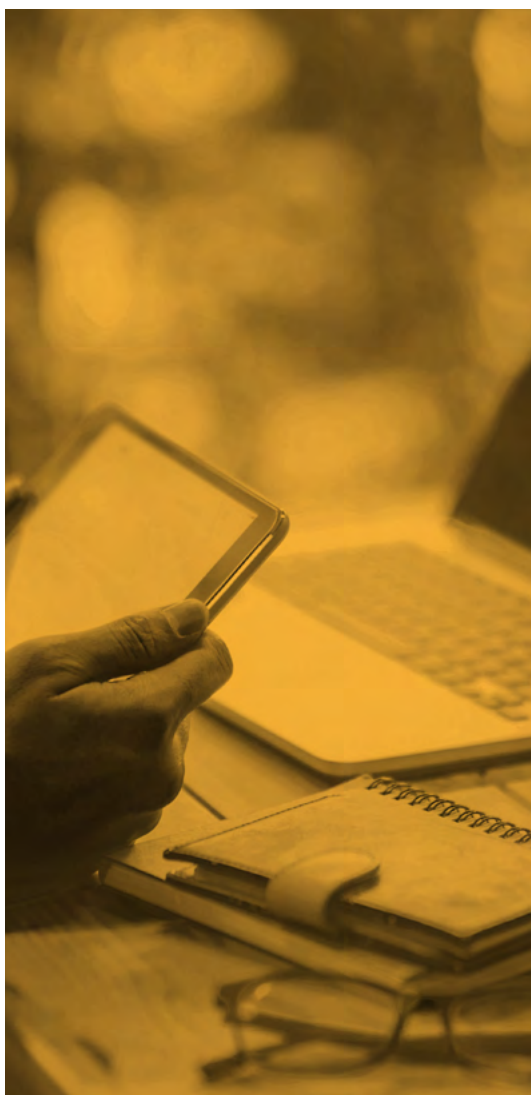


RECONOCER Y CONSERVAR EL TALENTO

Según un estudio realizado en 2018 por la Cátedra de Investigación en Innovación Digital e Inteligencia Artificial de INSEEC en Lyon (Francia)**, en colaboración con Esker y la Comisión ADV de AFDCC, los equipos ADV y los de servicio al cliente sufren falta de visibilidad y de reconocimiento dentro de sus empresas. Y sucede lo mismo externamente: el 40% de los representantes de ventas entrevistados creen que su posición tiene una mala reputación.

Al digitalizar la gestión de pedidos, los empleados pueden dedicarse a tareas de un mayor valor añadido, más estratégicas y en contacto directo con los clientes, como la satisfacción del cliente, la fidelización o al aumento de las ventas, vectores de crecimiento significativos para la compañía.

Al atraer y retener talento, la provisión de una herramienta de digitalización innovadora para los equipos juega un papel importante y contribuye a modernizar la imagen de los servicios. Personalmente, todos usamos soluciones digitales con una muy buena experiencia de usuario, ¿por qué debería ser diferente para las que usamos en el trabajo?



MEJORAR LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE Y SUPERAR A LOS COMPETIDORES

Según el estudio mencionado anteriormente**, satisfacer al cliente sigue siendo el objetivo principal del trabajo de ADV para el 92% de los encuestados. Desafortunadamente, el 35% admite que no tienen tiempo para mejorar esta relación.

Con la digitalización de los pedidos, los equipos tienen más tiempo para volver a la esencia de su profesión: el cliente.

Acelerar la gestión de pedidos y reducir los errores mejora la satisfacción del cliente. Los paneles y el portal del cliente, ofrecidos por soluciones de digitalización como la de Esker, también permiten una transparencia total en el seguimiento de pedidos: tanto el ADV como sus clientes tienen información en tiempo real y pueden comunicarse fácilmente entre ellos.

Este tiempo ahorrado y esta colaboración simplificada contribuyen a mejorar la experiencia del cliente. Esto proporciona una ventaja competitiva obvia al fortalecer el vínculo de confianza, creando clientes leales vinculados a la marca y a la profesionalidad de la empresa.

En conclusión: la doble competencia de Tecnología y Capital Humano parece ser esencial para las empresas que desean lograr un éxito duradero. Lejos de ser un riesgo para los equipos de administración de ventas y de servicio al cliente, la digitalización de la gestión de pedidos constituye una palanca real para mejorar estas profesiones y movilizar toda la energía de los equipos para sobresalir en beneficio de la satisfacción del cliente.

FUENTES :

* Estudio APQC : Estudio APQC "[Cutting the cost of sales order processing](#)"

** Estudio de investigación en Innovación digital e Inteligencia Artificial de INSEEC, AFDCC y Esker sobre la promoción de las profesiones de ADV.