

Suntory Beverage & Food Spain reduce un 80% el tiempo de gestión de pedidos gracias a su estrategia de transformación digital de la mano de Esker

La compañía de alimentación y bebidas ha integrado la tecnología Esker para optimizar la automatización de pedidos, minimizar errores y agilizar la atención al cliente

Madrid, 22 de mayo de 2025 – Suntory Beverage & Food Spain, empresa líder en la fabricación y distribución de reconocidas marcas de bebidas como Schweppes® o La Casera®, continúa impulsando la transformación digital implementando soluciones que faciliten la automatización de pedidos. En concreto, la compañía ha integrado una de las soluciones tecnológicas de Esker, que le ha permitido digitalizar su *Customer Service*, optimizar los procesos y mejorar la eficiencia.

El departamento de Customer Service de Suntory Beverage & Food Spain recibe más de 100.000 pedidos en temporada alta, a lo que se suma un número elevado de excepciones generadas por la complejidad de gestión (formatos, cantidades, métodos, equipos, canales, etc.) Además, la compañía necesitaba mayor visibilidad en la operativa de los distintos canales de venta en Horeca y Retail, así como optimizar la gestión de los pedidos para reducir la cantidad de Cargos de Clientes.

Gracias a la implementación de la solución de Esker, basada en un conjunto de tecnologías de inteligencia artificial, Suntory Beverage & Food Spain ha logrado integrar de forma automática todos los pedidos en SAP, reducir un 80% el tiempo de gestión de estos, eliminar los errores de grabación, estandarizar los procesos y formatos y agilizar la respuesta a sus clientes.

María José Ortiz, Customer Service Food Iberia Manager de Suntory Beverage & Food Spain destaca: *"Avanzamos en la transformación digital de la compañía integrando soluciones que nos ayuden a mejorar la eficiencia en los procesos. Antes de esta integración, recibíamos más de 3.500 pedidos manuales a través de diferentes canales, por lo que los procesos se demoraban mucho. En este sentido, Esker nos ha permitido automatizar los pedidos, mejorando la experiencia de nuestros clientes y aumentando la eficiencia operativa".* Y añade: *"Junto a Esker, nuestro Customer Service ha evolucionado para convertirse en un referente a nivel europeo dentro de la compañía. Hoy en día, esta herramienta nos ha hecho bajar los tiempos de grabación de pedidos desde los 5 minutos en 2019, a casi 2 minutos en 2025".*

Por su parte, **Jorge Corona, director Comercial de Esker Ibérica** afirma: *"En Esker estamos encantados de trabajar junto con Suntory Beverage & Food Spain para mejorar la eficiencia y la calidad de su Customer Service. Hemos colaborado con ellos para gestionar la complejidad propia de sus canales de venta, alineando procesos, ofreciendo una visibilidad multicanal mediante siete*

tipos de documentos y haciendo frente al tratamiento de excepciones. Gracias al uso de inteligencia artificial propio de la tecnología Esker, se ha obtenido una mayor precisión y mejor organización del trabajo, que ahora se divide en microproyectos con equipos claramente definidos”.

Esta división por equipos ayuda a repartir el trabajo en el departamento de *Customer Service*. Además, al estar en la nube es posible el trabajo en remoto, de manera que los equipos pueden reaccionar ante un alza repentina en el volumen de pedidos, repartiendo el trabajo desde el portal hacia otros agentes, sin importar su ubicación. De esta forma, la continuidad del servicio está asegurada, pase lo que pase.

Las funcionalidades gráficas y el portal de auto-servicio para clientes de la solución de gestión de pedidos de Esker resulta sencilla de usar y evita que el trabajo se desborde de un día para otro. Además, acelerar la productividad de los agentes a través de verificaciones automáticas, permite acceder a la gestión de incidencias de forma rápida y sencilla y libera a los empleados de tareas rutinarias para dedicarlo a otras de mayor valor.

SBFS en el canal HORECA

La digitalización del *Customer Service* de Suntory Food & Beverage junto a Esker no solo ha beneficiado a los pedidos de clientes de grandes superficies y pequeños comercios a través de distribuidores, sino también aquellos provenientes de la compra online y del canal Horeca. Presente en más de 170.000 establecimientos, SBFS ofrece un amplio portfolio de productos gracias a su acuerdo de distribución con PepsiCo. La compañía está presente en grandes recintos de eventos en Madrid como el Riyadh Air Metropolitano o el Movistar Arena, en festivales y eventos deportivos de gran relevancia nacional como Starlite Occident o el Madrid Mutua Open de Tenis y en establecimientos tradicionales, locales y grupos de restauración.

Sobre Suntory Beverage & Food Spain

Suntory Beverage & Food Spain pertenece a Suntory Beverage & Food Europe (SBFE), filial en Europa del grupo japonés Suntory, una compañía de productos de gran consumo líder a nivel mundial. Buscamos crear experiencias de consumo únicas, placenteras y saludables a través de la fabricación, comercialización y distribución de marcas líderes en nuestro país como: **Schweppes®**, **La Casera®**, **TriNa®** y **Sunny Delight®**.

Tenemos el firme compromiso de crecer de manera sostenible y contribuir a que las generaciones futuras hereden un planeta mejor, y lo hacemos a través de nuestros tres valores: **Growing For Good**, cuanto más crezcamos, mayor será el impacto positivo que podemos tener en la sociedad, la naturaleza y en nuestros empleados; **Yatte Minahare**, que en japonés significa ¡A por ello! y nos impulsa a avanzar siempre y no rendirnos nunca, y **Giving Back To Society**, nos esforzamos por devolver a la sociedad todo lo que tomamos prestado para existir, especialmente el agua, que es nuestra inspiración, la principal fuente de nuestra actividad y un recurso esencial para la vida que debemos proteger.

Para más información sobre la compañía puede consultar esta web:

<https://www.suntorybeverageandfood-europe.com/es-ES/spain/>



Contacto de prensa**evercom**[®]Susana García susana.garcia@evercom.esElia Veloso elia.veloso@evercom.es**Sobre Esker**

Esker es líder en soluciones de automatización de procesos basadas en IA, al servicio de los departamentos de Finanzas, Compras y Servicio al Cliente. Gracias al uso de las tecnologías de automatización más avanzadas, las soluciones Source-to-Pay y Order-to-Cash de Esker contribuyen a optimizar el fondo de maniobra y el flujo de caja, facilitan la toma de decisiones y mejoran la colaboración con clientes, proveedores y empleados. Esker opera en Norteamérica, Latinoamérica, Europa y Asia-Pacífico, con sede central en Lyon (Francia) y sede en Madison (Wisconsin, EE. UU.). Para más información sobre Esker y sus soluciones visita nuestra web www.esker.es y síguenos en LinkedIn.

Contacto de prensa:Coralie Marty | Coralie.Marty@esker.com