

Hero España avanza en su transformación digital acelerando el proceso de 27.000 pedidos anuales

*Gracias a la tecnología de automatización de Esker,
reduce de 15 minutos a menos de uno el tiempo de gestión de cada pedido.*

Madrid — 14 de septiembre 2021 — [Esker](#), líder mundial en digitalización de la relación comercial entre proveedores y clientes, informa del proyecto llevado a cabo con Hero España. Esta compañía, referente en alimentación infantil y confituras, ha automatizado la gestión de los 27.000 pedidos que recibe anualmente, lo que le ha permitido reducir drásticamente el tiempo de proceso, agilizar su atención al cliente y mantener una visión permanente en tiempo real del estado del negocio.

Hero entendió que digitalizar sus procesos de negocio era un paso estratégico para la empresa, de cara a la eficiencia y al crecimiento sostenible. Su principal reto era eliminar la gestión manual, que provocaba la saturación de sus equipos de atención al cliente ante picos de demanda. Asimismo, la compañía se proponía simplificar procesos, liberar tiempo de sus empleados y poder trabajar en remoto para permitir la conciliación laboral.

El proyecto se puso en marcha en pleno estado de alarma por la pandemia, lo que puso a prueba la capacidad de trabajar en remoto. En enero de 2021, la solución de automatización de pedidos entró en funcionamiento. *“La solución de Esker nos ha permitido dar un paso adelante hacia la transformación digital del Customer Service, con la optimización de los tiempos en la gestión de los pedidos de clientes, que es el primer eslabón de un proceso integrado del Order-to-Cash”*, señala Fernando Gómez, Credit and Customer Service Manager en Hero España.

Antes de implementar el proyecto con Esker, el tiempo de atención al cliente podía llegar a los 15 minutos por pedido. Actualmente, el tiempo medio se ha reducido por debajo del minuto. Además, de todos los pedidos capturados, un 20% son susceptibles de ser validados automáticamente, sin necesidad de modificación alguna. Y un 30% del total requiere apenas uno o dos cambios manuales.

Por lo que respecta al Customer Service de Hero España, lo que más aprecia es la visibilidad que ofrecen los cuadros de mando, que les permiten conocer cómo está el negocio en tiempo real. *“La visibilidad de toda la actividad de pedidos en España, a través de los cuadros de mando, es importante porque nos permite seguir en tiempo real el curso de los pedidos pendientes de gestionar o validar, así como el estado de cada uno de ellos”*, afirma María del Mar González, Sales Analyst en Hero España.

Acerca de Hero España

Perteneciente a Hero Group, una multinacional de origen suizo, Hero España está presente en nuestro país desde 1922. Con sede en la provincia de Murcia, en la actualidad es una de las compañías líderes en alimentación infantil, confituras y mermeladas, con marcas muy conocidas tanto en España como en los más de 30 países donde está presente.

Sobre Esker

Líder mundial en soluciones de digitalización de los ciclos de gestión Procure-to-Pay y Order-to-Cash, Esker ofrece una plataforma cloud que permite reforzar la relación comercial entre proveedores y clientes, aportando valor y visibilidad al trabajo de los profesionales de finanzas y servicio al cliente. La Inteligencia Artificial de su plataforma permite a los departamentos administrativos trabajar con mayor productividad, con una visibilidad mejorada sobre todas las operaciones comerciales, privilegiando la colaboración entre empleados, clientes, y proveedores. Multinacional francesa con sede en Lyon, Esker está presente en Europa, América del Norte, Asia/Pacífico y Sudamérica. Cotizada en Euronext GrowthTM de París (código ISIN FR0000035818), la compañía alcanzó una facturación de 112,3 millones de euros en 2020. Para más información sobre Esker y sus soluciones visita nuestra web www.esker.es, síguenos en Twitter [@EskerIberica](https://twitter.com/EskerIberica), en [LinkedIn](https://www.linkedin.com/company/esker) y únete a nuestras conversaciones y debates en el blog de Esker.

©2021 Esker S.A. Todos los derechos reservados. Esker, el logo Esker son marcas comerciales registradas de Esker S.A. El resto de marcas comerciales citadas pertenecen a sus respectivos propietarios.

Esker Ibérica, S.L.

C/ Chile, 8 – Oficina 206
28290 Las Rozas

Tel: +34 91 552 92 65
www.esker.es/
esmktg@esker.es

Contactos de prensa:

Coralie Marty
Coralie.Marty@esker.com
Marisa Fernández
marisa.fernandez@esker.com

Síguenos



Blog.esker.es