

Suntory Beverage & Food Spain mejora su cadena de suministro con la gestión digital de pedidos

La tecnología de Esker permite a la compañía ahorrar 3.400 horas y obtener una mayor visibilidad sobre sus procesos de atención a clientes

Madrid — 12 de julio de 2022. [Esker](#), empresa especializada en la digitalización de la relación comercial entre proveedores y clientes, informa del proyecto llevado a cabo con Suntory Beverage & Food Spain. Esta compañía, conocida por marcas de refrescos como Schweppes, La Casera o Trina, ha digitalizado su atención al cliente para conseguir una cadena de suministro más eficiente y adaptada a las necesidades de su modelo de distribución.

Para abordar la digitalización, Suntory recurrió a la plataforma modular de gestión de Esker. Se trata de un portal que combina machine learning e inteligencia artificial para que el sistema aprenda según entran los documentos, en este caso los pedidos, hasta que acaba tratándolos automáticamente.

Suntory necesitaba mejorar la eficiencia y la agilidad en la atención al cliente, reducir tareas manuales, errores y mayor visibilidad sobre sus procesos. Asimismo, alinear esa transformación digital y su política medioambiental está en línea con su visión “Growing for Good”, cuanto más crezca la compañía mayor impacto positivo puede tener en la sociedad y el entorno. Además, Esker les permite reducir su huella de carbono, usar menos papel y consumibles, y les permite una mayor comodidad laboral a sus empleados.

Principales beneficios de eficiencia

En total, el departamento de Servicio al Cliente de Suntory consiguió un ahorro de 3.400 horas de trabajo administrativo en 2020, gracias a la gestión digital de los pedidos. Esto, añadido a la drástica disminución de errores y una mayor visibilidad sobre todo el proceso.

“Gracias al poder que tiene la herramienta, hemos mejorado la gestión de pedidos ahorrando tiempo en su integración en SAP. Ahora, parte del equipo puede dedicarse a otras tareas que aportan más valor a nuestros clientes, además hemos disminuido la complejidad de canales para hacer frente a unos 3500 pedidos/mes y disminuir la cantidad de Cargos de Clientes gracias a una mejor gestión de pedidos”

Isabel Carrascosa | Gestora de Logística y responsable del proyecto de Esker en Suntory Beverage & Food Spain

Además, el trabajo en la nube permite al equipo trabajar en remoto, de manera que pueden reaccionar ante un alza repentina en el volumen de pedidos, repartiendo el trabajo desde el portal hacia otras personas, incluso si se encuentran en casa. Así, la continuidad del servicio está asegurada, pase lo que pase.

Esta funcionalidad resultó esencial durante el período de crisis sanitaria, cuando la compañía tuvo que pasar a teletrabajar de un día para otro. La colaboración siguió siendo fluida entre todos los empleados y la gestión de los pedidos fue transparente para sus clientes y para toda la cadena de suministro.

“Con la implantación de Esker se han formado micro proyectos con equipos definidos, en los que la cooperación hace que los resultados propuestos no sólo se consigan, si no que se superen. Este trabajo en equipo es, realmente, la clave del todo”, asegura Isabel Carrascosa. Y añade que “junto a Esker, nuestro Customer Service ha evolucionado para convertirse en un referente a nivel europeo dentro de la compañía”.

Acerca de 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.

Nuestro propósito, MIZU TO IKIRU (vivir con agua), considera el agua como fuente principal de nuestra actividad y de nuestra propia existencia y, por ello, tenemos el fiel compromiso de proteger este recurso tan esencial para la vida. 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®.

Nuestra visión, GROWING FOR GOOD, está fundamentada en el espíritu de nuestro fundador, Shinjiro Torii, de volver a la sociedad lo que ésta nos da: “Cuanto más crezcamos, mayor será el impacto positivo que podemos tener en los consumidores, la naturaleza, el entorno que nos rodea y en nuestros empleados”.

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

© 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/
mktg@esker.es

Contactos de prensa:

Coralie Marty

Coralie.Marty@esker.com

Síguenos



Blog.esker.es

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 133,6 millones de euros en 2021. Para más información sobre Esker y sus soluciones visita nuestra web www.esker.es, síguenos en Twitter [@EskerIberica](https://twitter.com/EskerIberica) en [LinkedIn](#) y únete a nuestras conversaciones y debates en el [blog](#) de Esker.