



FRIT RAVICH

AGILIZA Y POTENCIA SU SERVICIO
AL CLIENTE CON ESKER

1.150

PEDIDOS AUTOMATIZADOS 100%
DESDE LAS PRIMERAS SEMANAS

2.600

PEDIDOS MENSUALES
INTEGRADOS EN ESKER



AHORRO EN TIEMPO EQUIVALENTE
AL TRABAJO DE DOS PERSONAS

CONTEXTO

Frit Ravich es una empresa familiar dedicada a la fabricación de Patatas, Snacks y Frutos Secos y a la distribución de las principales marcas para el canal impulso. Con sede en Maçanet de la Selva (Girona), cuenta con 22 oficinas comerciales en territorio español y una filial en Francia. Esta compañía, que llega a más de 47.000 puntos de venta, fabrica 800 referencias y distribuye más de 3.000 para los canales de Alimentación, Hostelería, Impulso y Granel. Desde sus inicios, Frit Ravich ha trabajado con la vocación de ser una empresa orientada al cliente y al servicio, lo que la ha hecho ser pionera en el uso de las tecnologías.

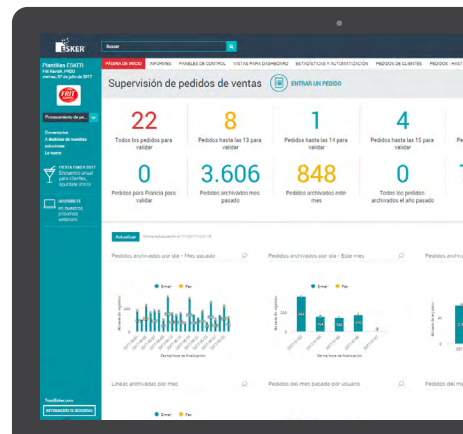
Como fruto de su actividad, Frit Ravich recibe aproximadamente 130.000 pedidos mensuales, de los cuales, el 88% le llegan de su red de ventas -300 vendedores en la calle pasando sus pedidos-, mientras que el 12% llegan a la central directamente de los clientes. Dada la disparidad de canales de entrada -tantos como 13 en total- en los que llegan y la complejidad de la información contenida en ellos -referencias, unidades de medida, direcciones..., sus agentes debían corregir y ajustar manualmente los datos antes de introducirlos en su sistema de gestión SAP, lo que les acarrea tiempo añadido y propensión a errores. De hecho, cada pedido conllevaba una media de dos cambios a realizar manualmente, y en total, los agentes de Servicio al Cliente tardaban de media tres minutos en introducir cada pedido en el sistema. De 16 empleados en el departamento de Servicio al Cliente, ocho tenían que centrarse en esta tarea.

LA SOLUCIÓN

Frit Ravich decidió agilizar su atención al cliente, valiéndose para ello de la solución de automatización de la gestión de pedidos de Esker. Con ella, en unas semanas, la compañía ha conseguido gestionar automáticamente, desde distintos canales de recepción, unos 2.600 pedidos mensuales.

Para ello, Esker organiza los pedidos para el equipo de Servicio al Cliente por horarios de corte, de manera que cada agente puede ver los pedidos que debe tratar en cada momento. Seguidamente, dividen los pedidos en función del tipo de cliente.

La capacidad de reconocimiento y autoaprendizaje de la solución de Esker le permite aprender del primer pedido de cada cliente, a fin de recordarlo para el siguiente -formato, unidades de medida, direcciones..., lo que se traduce en una drástica mejora en cuanto a rapidez y precisión.



“Desde las primeras semanas de implantación de Esker, el sistema ya era capaz de automatizar casi la mitad de los pedidos que entraban por email, lo que para nosotros ha significado un ahorro de tiempo de dos personas”

Cristina Campeny | Directora de Gestión Comercial y Servicio al Cliente de Frit Ravich.

BENEFICIOS

La implementación de la solución ha permitido a Frit Ravich agilizar sus tiempos de respuesta y, en consecuencia, potenciar su área del Servicio al Cliente. Con la automatización de Esker, la compañía ha conseguido que, de los 2.600 pedidos gestionados por Esker, 1.150 entren en el sistema sin tener que realizar ninguna modificación, y 1.092 comporten un solo cambio.

Otra ventaja es la fluidez que permite la gestión del pedido con integración directa en SAP, al eliminar ficheros intermedios y resaltar cualquier anomalía o descuadre de forma inmediata.

Además, los supervisores del departamento de Servicio al Cliente disponen de cuadros de mando con métricas e informes, como el tiempo de proceso por administrador, el número de pedidos archivados, en espera, etc. Las estadísticas permiten a los managers disponer de estadísticas en tiempo real de lo que ocurre en el servicio, y detectar dónde están los puntos críticos para poder mejorarlos.

OTROS BENEFICIOS

La implementación de la solución de automatización de pedidos de Esker ha significado para Frit Ravich otros beneficios, entre los que cabe mencionar:



Pedidos organizados por horas de cierre y tipo de cliente.



Entrada directa de los pedidos en SAP.



Mejora en rapidez y precisión en la gestión de pedidos: ahorro de tiempo de dos personas.



Adaptación de los clientes a formatos legibles por Esker.



Reducción de posibilidades de error humano.



Mayor tiempo de los empleados a tareas de valor añadido al cliente y a la empresa.



"Los usuarios están consiguiendo más eficiencia, y esto les permite poder dedicar la mayor parte de su tiempo a tareas que aportan más valor añadido al cliente y a la empresa"

Cristina Campeny | Directora de Gestión Comercial y Servicio al Cliente de Frit Ravich.

ACERCA DE LA COMPAÑÍA

Frit Ravich es una empresa familiar fundada en 1963 por Josep Maria Viader, actual presidente, y dirigida desde 1997 por su hija Judith Viader, quién tomó el relevo generacional de la propiedad de la empresa liderando la expansión de negocio y el desarrollo de la marca y la distribución.

Son fabricantes de Patatas Chips, Snacks y Frutos Secos con marca propia (800 referencias) y distribuidores de marcas externas de empresas tan consolidadas como Mars España, Nestlé o Ferrero (3.000 referencias), atendiendo 47.000 puntos de venta semanalmente. Operan en el canal Alimentación, Hostelería, Impulso y Granel. Este modelo de gestión dual les permite aprovechar lo mejor de los dos mundos para aportar valor a sus consumidores y clientes.

Cerraron 2016 con una facturación de 214 millones de euros, lo que supone un incremento del 4,5% respecto a la facturación del año anterior y actualmente superan los 1000 trabajadores. Están presentes en el territorio nacional y en el 2015 abrieron su primera filial en Francia. Exportan a países como China, Guinea Ecuatorial, Suecia, Argelia, Malta y Costa Rica, entre otros.