

Esker acelera la automatización de pedidos en SAP

El módulo de gestión de pedidos de Esker consigue acelerar la automatización de pedidos, mejorar los procesos de pago, reducir el riesgo de error y comprimir el espacio de almacenamiento.

[Chema Antón, periodista especializado en Tecnologías de la Información]

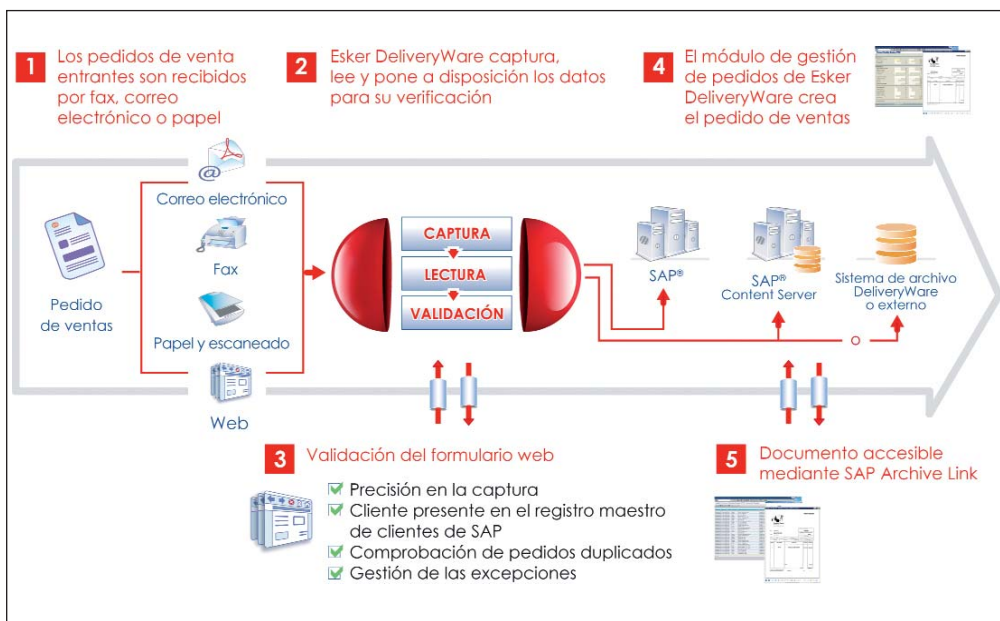


Figura 1. Flujo de trabajo en Esker DeliveryWare 5.0.

Automatizar es sinónimo de reducir tiempos. Una acción tan sencilla como la recepción de un pedido puede convertirse en un pequeño obstáculo que provoca grandes retenciones en la cadena de trabajo de una compañía. Nos referimos a la recepción de un pedido que genera un proceso de introducción en la plataforma SAP de la compañía, que en algunos casos puede llegar a tardar hasta 43 minutos...

Pero, antes, analicemos a qué nos referimos cuando hablamos de recibir un pedido. Un cliente necesita reponer parte de su stock con mis productos y se pone en contacto con mi oficina de ventas. El registro del pedido se podrá hacer de varias maneras: por teléfono, con un responsable de ventas que lo tecléa directamente sobre la interfase de pedidos, via correo postal en un formulario de su formato, o enviando el pedido por fax. Ante tantas

situaciones diferentes, la automatización se encuentra con su primer escollo: la variedad de soportes —email, fax, web, correo postal...— todo vale para recibir el pedido. Sin embargo, el reto es integrarlo dentro de nuestro sistema de gestión global. La pregunta es, ¿debemos confiarnos en la intervención humana para salvar este obstáculo? Automatizar permite, al mismo tiempo, unificar. Organizar todos nuestros pedidos bajo un único formato permite que podamos controlarlos con mayor facilidad, seguir su pista sin dificultad y que la intervención humana, una vez superada la verificación de los datos del pedido, sea inexistente.

Esker DeliveryWare cuenta con un módulo de gestión de pedidos que simplifica esta labor, la automatiza y produce un retorno de la inversión que, desde el primer minuto de utilización, se traduce en tiempo ahorrado. Esos 5 minutos de media en la inyección de un pedido dentro de SAP, se ven reducidos a unos pocos segundos. Sin embargo, el tiempo no es el único elemento a tener en cuenta por el usuario, sino la reducción de errores en los pedidos gracias al proceso de verificación y a un seguimiento constante del mismo. De hecho, Esker habla de un índice de acierto en torno al 99,6% de los pedidos, siendo el porcentaje de error totalmente marginal.

La acción del software de Esker trabaja en tres vertientes: la captura y extracción de datos de cualquier tipo de imagen (PDF, JPG, TIFF, etc.) sin usar plantillas predefinidas, la confirmación de los datos y la clasificación de los pedidos en función de los datos gracias a la completa integración con SAP.



Esker DeliveryWare 5.0 potencia la integración con SAP

Una de las propiedades de la nueva versión de Esker DeliveryWare 5.0 es precisamente la capacidad de automatizar pedidos e integrarlos con SAP. La automatización de pedidos no sólo tiene que ver con la recepción de los mismos, sino también de su seguimiento.

El proceso de un pedido entrante en el flujo de trabajo de la herramienta de Esker se divide en cinco pasos: llegada del pedido, captura de los datos, validación, creación del pedido y seguimiento del mismo (*Figura 1*).

1. Cuando un pedido llega por una de las vías convencionales (papel, fax, email o web) el sistema es capaz de leer la información que existe en el pedido, eliminando cualquier tipo de intervención humana con la única excepción de los pedidos que se hacen sobre papel y que necesitarán de un proceso de escaneado para que nuestra herramienta sea capaz de acceder a un contenido que, siempre, ha de ser digital.

2. Una vez se ha recibido la orden, el siguiente paso es la captura del contenido para el que Esker DeliveryWare 5.0 cuenta con un sistema automático de análisis que permite extraer la información del pedido y, si el usuario lo requiere, el sistema puede enviar un email informativo en el que se recuerda que existe un pedido pendiente de...

3. Validación. Aquí es donde en el 50% de los casos se requiere una intervención humana ya que el sistema necesita que se dé una validación a los

datos que se han capturado a través de una comparación de los dos documentos: el original y la captura, a través de una interfase web. Aunque parezca un método rudimentario, el proceso en Esker DeliveryWare 5.0 ha dado un paso adelante al incorporar un sistema de reconocimiento automático de referencias, nombres, y demás elementos que ya existen dentro de la plataforma SAP del usuario. Esa comparación automática permite reducir mucho el tiempo de comparación "manual". Al mismo tiempo, la intervención del usuario en este punto sirve como aprendizaje a la máquina para que futuros pedidos similares sean capturados con mayor precisión y, por lo tanto, existan cada vez menos fallos.

4. Una vez el usuario ha validado los datos del pedido, el gestor de pedidos genera una petición de pedido o, en el caso concreto de SAP, genera una orden de pedido con todos los atributos del original en SAP SD. Ese pedido ya entra dentro de la plataforma ERP y pasa a formar parte del flujo de trabajo de la empresa dentro de otra plataforma de software. Es el último paso ante el que se enfrenta el nuevo pedido: circular con facilidad dentro de la plataforma de SAP, siendo un documento del que se pueden extraer datos para generar análisis e informes sobre pedidos, ventas y resultados de la compañía.

5. Al mismo tiempo, se trata de un documento que, al formar parte de SAP, es fácil de redirigir a la persona adecuada dentro de la empresa, así como de seguir para tener una auditoría precisa de cada uno de los pedidos.

Rápido y más barato

El hecho de que muchos de los procesos se aceleren –Esker habla de procesos un 65% más rápidos– significa que la empresa gana tiempo –entre una y dos horas al día– que, obviamente, dedica a otras operaciones como, por ejemplo, sacar partido a las herramientas de análisis del software y controlar los pedidos, qué clientes piden qué productos, en qué fechas y con qué periodicidad, por ejemplo. De esta forma no sólo se gana tiempo, sino que se incrementa la productividad de la empresa. Otro de los elementos en los que influye directamente la reducción de tiempos con el software de Esker es que los propios procesos se abaratan hasta en un 70%, en muchas ocasiones porque las herramientas o personal dedicado a esas operaciones es sustituido por este software de automatización, pero en otras por cosas tan aparentemente insignificantes como es la reducción de costes de almacenamiento de archivos de pedidos (sea de forma electrónica o mediante papel). Al contar con un sistema de pedidos con tanta capacidad de clasificación y organización, el proceso de cobro también se acelera.



El Grupo SM utiliza Esker DeliveryWare para automatizar la captura de los pedidos, notificaciones e incidencias entrantes por fax e integrarlos de forma automática en SAP CRM.

Con la tecnología de Esker, el Grupo SM ha podido eliminar los puntos de fallo durante el proceso de registrar en su sistema SAP CRM los más de 12.500 pedidos mensuales procedentes de sus más de 50.000 clientes repartidos por toda España.

“Gracias a Esker, hemos conseguido reducir el tiempo de procesamiento de pedidos de clientes de 10 minutos a 40 segundos y eliminar errores producidos por la entrada manual de los datos y otros procesos automáticos con un mantenimiento elevado, ya que ESKER mantiene informado de posibles incidencias mediante correo electrónico en todo momento. La integración con SAP se hizo de manera sencilla y de fácil entendimiento tanto para programadores como para responsables de mantenimiento. SAP CRM está potenciado con una información precisa, correcta y ordenada para que nuestro personal de Administración de Ventas se dedica a tareas más interesantes que la entrada de datos y nuestros clientes están muy satisfechos”. Yago Martínez Antón, consultor SAP, Grupo SM. ■