

## BASF elige a Esker para automatizar sus pedidos de clientes

**Madrid, 16 de diciembre de 2009** – BASF, líder mundial en la industria química, ha elegido a Esker para automatizar y digitalizar la gestión de sus pedidos de clientes. Este proyecto internacional de captura automática de pedidos, recibidos por fax o por correo electrónico, se llevó a cabo con éxito en Europa, Estados Unidos y Asia.

En un contexto de creciente intercambio digital de documentos, el fax sigue siendo un canal de elección para el envío de pedidos de clientes. Tal es el caso de BASF, que recibe más del 20% de sus pedidos a través del fax, paralelamente a los que se realizan a través de su portal web. La entrada manual de estos documentos fax generaba costes considerables, aumentando la tasa de error y causando problemas de entrega. Por esta razón, BASF necesitaba una solución para automatizar la gestión de pedidos de clientes que pudiera ser implementada en sus filiales internacionales, especialmente en los países asiáticos.

BASF seleccionó la solución Esker DeliveryWare con el fin de automatizar la captura y la integración de los pedidos recibidos tanto por fax como por e-mail, en su aplicación SAP, con la que:

- Los datos del pedido, nombre del cliente, dirección de envío y artículos de referencia, son automáticamente capturados con la tecnología de Reconocimiento Óptico de Caracteres (OCR).
- Esker DeliveryWare envía esos datos a un proceso de control: reconciliación automática del número de artículo con aquel registrado en el sistema SAP, verificación y posible ajuste de cantidades mínimas o de los precios fijados.
- Una vez realizados los controles gracias a una interfaz que refleja los datos extraídos y la imagen del documento original, el administrador valida estos elementos antes de la integración en la aplicación SAP.
- Algunos pedidos también se procesan en modo "manos libres", es decir, sin que se requiera ningún tipo de validación manual antes de que se cree la orden en la aplicación SAP.

El proyecto fue implementado en tres fases, primero en las filiales de BASF en Europa, a continuación en Estados Unidos y finalmente en Asia. La solución, ya en pleno rendimiento, ha sido un verdadero éxito y se presentó en la conferencia anual del grupo de usuarios de SAP.

*"Este proyecto representa un desafío ya que las órdenes de los clientes están escritas en una variedad de idiomas occidentales y asiáticos por lo que deben consignarse con exactitud", comenta **Jean-Michel Bérard, CEO de Esker**. "Para esto, hemos unificado en una sola solución todos los procesos de pedidos de clientes, que podían variar mucho de una filial a otra dentro del Grupo BASF."*

Esker DeliveryWare, en efecto, mejora significativamente el control de la gestión de procesos y la calidad de la relación con los clientes:

- Gestión más rápida de los pedidos y mejora de la calidad de los datos.
- Mayor trazabilidad mediante el seguimiento en tiempo real del estado del pedido.
- Mejora de la satisfacción del cliente gracias a una excelente capacidad de respuesta a sus peticiones.
- Importante ventaja competitiva al reducir el tiempo entre la recepción del pedido y la entrega de la mercancía.

*"La dimensión internacional de la solución y del soporte técnico, así como la cobertura funcional de Esker DeliveryWare fueron decisivos en nuestra elección", comenta **Sean Jones, Director de E-Solutions de BASF SE**. "Con el éxito del despliegue de la solución en Europa, Estados Unidos y Asia, hemos dado un paso importante en la consecución de nuestro objetivo de alcanzar el más alto nivel de automatización en la gestión de pedidos."*

**Acerca de Esker**

Esker provee soluciones que mejoran la eficiencia y rentabilidad de las empresas gracias a la automatización de sus procesos de negocio. La automatización permite reducir la intervención manual y el uso del papel, dotando al equipo directivo de un mayor control y visibilidad sobre los flujos documentales que entran y salen de la empresa. Pudiéndose utilizar como servicio o en propiedad, la solución de Esker es una plataforma universal de automatización para cada tipo de proceso y de canal de comunicación, que permite recortar costes, obtener rendimientos operativos importantes e inmediatos y recuperar la inversión en un periodo de entre tres a seis meses. Fundada en 1985, Esker cuenta con más de 80.000 clientes en todo el mundo. En la península ibérica, la empresa está presente desde el año 1995 y da servicio a más de 400 empresas clientes de Esker DeliveryWare y Esker Fax, y más de 2000 clientes de Acceso Host. Las oficinas centrales de Esker están ubicadas en Lyon, Francia y cuenta con filiales en España, Estados Unidos, Alemania, Reino Unido, Italia, Singapur y Australia. Esker Ibérica cubre también la región de América Latina.

Esker cotiza en Euronext, la Bolsa de Valores de Francia (Le Nouveau Marché/ISIN: FR0000035818).

Para más información, visite, [www.esker.es](http://www.esker.es)

Si piensa que usted sufre de un exceso de papel, haga la prueba en [www.quitpaper.es](http://www.quitpaper.es)

---

**Contacto Prensa: 01 Consulting – Mariana Tuis–**  
**Tel: 91 713 1810 – Fax 91 355 7160**  
**Email: [informacion@01consulting.com](mailto:informacion@01consulting.com)**