

Forces Elèctriques d'Andorra (FEDA) apuesta por una facturación detallada y eficiente

- **La compañía utiliza Esker DeliveryWare para automatizar el envío de la información de facturas a sus clientes**

Madrid, 10 de diciembre de 2009 – FEDA, empresa parapública que produce, distribuye y comercializa la energía eléctrica de Andorra, **ha seleccionado la solución de Esker para optimizar el envío de facturas detalladas de consumo** desde SAP a sus clientes, sumando un total de 3.000 comunicaciones al mes. La solución permite a la compañía optimizar sus comunicaciones con el cliente, aumentando así su satisfacción al obtener informaciones diversas (facturas detallada de consumo, avisos de mantenimiento, etc.) por los canales que él mismo ha seleccionado.

FEDA es una empresa inmersa en programas de Responsabilidad Social Corporativa; por ello el uso del papel para comunicaciones con clientes nunca ha formado parte de su política. Con el uso de la tecnología de Esker, la compañía ofrece a sus 33.000 clientes la posibilidad de recibir información detallada sobre su consumo, así como avisos de corte por tareas de mantenimiento, entre otros. FEDA gestiona así las peticiones de unos 1.300 clientes que han solicitado el servicio, que se traducen en unas **3.000 comunicaciones al mes**. Dichas peticiones pueden ser enviadas simultáneamente por canales diferentes: email, vía web, sms, fax y/o por correo postal. Estas peticiones se han convertido en un canal privilegiado de comunicación entre proveedor y cliente. Dado el éxito del sistema de envío de factura detallada, se ha ampliado la funcionalidad a nuevos avisos a los clientes para notificar las obras de mantenimiento planificadas y otros comunicados de gestión.

La información se envía de forma automática, desde SAP

La compañía necesitaba una solución que automatizara el envío de documentos formateados desde SAP a través de distintos canales de comunicación, integrándose con su aplicación SAP y con la plataforma de correo electrónico Microsoft Exchange. De esta forma, el proceso de generación de la información detallada es sencillo y automático: *“La facturación es un proceso clave, especialmente en una empresa con decenas de miles de clientes. El envío automatizado de información detallada de consumo, con la tecnología Esker, nos abre una vía nueva de comunicación con el cliente sin que suponga una carga adicional de trabajo, ya que todos los datos salen de SAP y se formatean y envían de forma automática. La satisfacción del cliente y del personal es muy alta, por esto queremos ampliar el número de solicitudes al mayor número posible de clientes”*, comenta **Richard Escabias, Responsable de Proyecto de Sistemas de Información de FEDA**.

Detalle del proyecto

El proyecto de automatización documental se realizó en distintas fases progresivas. En un primer momento, se procedió al envío de documentos pre-formateados de SAP a través de fax y correo electrónico con Esker DeliveryWare (EDW). En una segunda fase se realizó la generación y formateo de documentos para unas 1.000 facturas al mes a partir de una regla de negocio en el servidor de EDW integrado con SAP. La tercera fase del proyecto cubre el 100% de las peticiones de información de facturación con la generación de un volumen aproximado de 33.000 documentos al mes, destinadas al archivo histórico de facturas en formato digital. De estos, unos 3.000 son enviados a petición de 1.300 clientes, a través de correo electrónico, carta convencional, web (vía servidor FTP) y/o SMS. Adicionalmente, FEDA aprovecha ahora este sistema multicanal para enviar avisos a los clientes que se vean afectados por tareas de mantenimiento en la red eléctrica.

FEDA seleccionó Esker DeliveryWare por su capacidad de gestión documental multicanal y por su experiencia en entornos SAP. Para implementar la solución, la compañía seleccionó a Abast Solutions, Partner Certificado de Esker, por su gran experiencia en proyectos de gestión documental.

Esker DeliveryWare detecta qué formato enviar y por qué canales

Existen 5 formatos generados por Esker DeliveryWare dentro de una factura detallada: el primero es de tipo general y los cuatro restantes corresponden a diferentes casuísticas de la emisión de facturas de FEDA (cambio de contador, cambio de tarifa, gráfico de calidad de servicios y publicidad). De esta forma el RDI (RAW Data Interface) generado por SAP tiene que proporcionar la información necesaria para que la regla de EDW pueda discernir qué tipo de formato, de los cinco existentes, deberá aplicarse. De forma complementaria, EDW genera una factura con diferentes contenidos en función de su distribución a través de los 5 canales disponibles: interface web (FTP), email, correo postal, archivo (Document Manager) o SMS.

Beneficios Obtenidos

Una de las principales ventajas ha sido **la eficiencia y flexibilidad en los envíos como consecuencia de la automatización**, lo que permite al departamento de facturación ser más eficiente y poder gestionar un mayor volumen de documentos. Gracias a la automatización de las facturas detalladas, FEDA ha mejorado sus procesos de gestión de cuentas de clientes: **calidad y trazabilidad de los envíos** así como **ahorros económicos y en tiempo**. FEDA evita así la gestión manual de la información, basada en papel, y ha optado por un proceso totalmente informático y automatizado directamente a partir de SAP.

Daniel Fernández, Director de Sistemas de Información de FEDA, explica: *“Con Esker el envío de documentos por diferentes canales: email, correo, web o sms, optimiza la gestión de nuestros procesos, recorta los gastos generales y está totalmente alineado con nuestra política de Responsabilidad Social Corporativa, ya que evitamos el uso de papel en nuestros procesos de información al cliente y, al mismo tiempo, está convenientemente informado según sus propias preferencias.”*

Acerca de FEDA

Forces Elèctriques d'Andorra (FEDA) es una entidad parapública creada por ley el 14 de enero de 1988, modificada el 18 de enero de 1991 y el 4 de noviembre de 1993. El Estado andorrano es el propietario de la totalidad de su capital. FEDA es la encargada de producir energía eléctrica aprovechando los recursos propios del país, de importar la energía eléctrica necesaria y de la distribución de dicha energía.

FEDA se ha consolidado como empresa, ha crecido al ritmo de la actividad económica del país y ha ido mejorando año tras año la calidad del servicio eléctrico.

Hasta la fecha, FEDA ha superado el reto de modernizar todas las instalaciones y al mismo tiempo casi triplicar la energía disponible para el consumo de Andorra. Para más información visite www.feda.ad

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

Si piensa que usted sufre de un exceso de papel, haga la prueba en www.quitpaper.es

Acerca de Abast Solutions

Abast Solutions es una empresa de servicios TI especializada en soluciones de gestión empresarial (ERP, CRM, SCM...), gestión documental (ECM, factura electrónica...), gestión de procesos de negocio (BPM), business intelligence (BI), gestión del rendimiento (CPM) y desarrollo de aplicaciones. Junto con Abast

Systems, especializada en infraestructuras TIC y consultoría TI, forma el grupo ABAST, un proveedor global de servicios y soluciones TIC de capital completamente español que cuenta con cerca de 300 empleados y oficinas en Barcelona, Madrid, Valencia y Bilbao. Su oferta se dirige principalmente a grandes y medianas empresas y se centra en proyectos con gran contenido tecnológico y servicios de alto nivel. Más de 25 años en el sector de las TI y una cartera de más de 1000 clientes activos avalan la profesionalidad y calidad de las actuaciones de Abast Grup

Contacto Prensa: 01 Consulting – Mariana Tuis–
Tel: 91 713 1810 – Fax 91 355 7160
Email: informacion@01consulting.com