

Fromageries Bel España, ecoeficiente con Esfer



Grupo Fromageries Bel nació en Francia en 1865 y desde entonces se ha consolidado como una de las compañías líderes en la fabricación y comercialización de quesos. Con presencia en los cinco continentes (36 países) y más de 12,000 empleados, su facturación en el año 2.011 sobrepasó los 2,500 millones de euros (una progresión del 4,5% sobre 2010). Implantada en España desde 1965, comercializa marcas internacionales como Mini Babybel, La Vaca que Ríe, Kiri, Pik y Croq, Leerdammer, Apericubo y Cantadou.

www.groupe-bel.com

Sector Alimentario

Configuración

- ERP: SAP
- Entorno: EDI y captura documental de pedidos+ envío automático de facturas desde SAP.
- Objetivos:
 - Más rapidez en la gestión de pedidos y facturas.
 - Mejor relación con la cadena de suministros y con los clientes.
 - Reducción de errores costosos en gestionar.
 - Simplificación de la gestión documental al entrar todos los pedidos en un sistema electrónico de la misma manera que los que entran por EDI.
 - Eliminación de máquinas y consumibles, mejora del impacto medioambiental.

Grupo Fromageries Bel España, perteneciente al Grupo Bel, uno de los líderes mundiales en el mercado de quesos, ha seleccionado la solución de Esfer para la gestión automática de dos de sus principales procesos de negocios basados en flujos documentales. Esta tecnología permite a la compañía ser más eco-eficiente en sus procesos de negocio, por lo que se incluye dentro de su amplio programa de acciones de RSC. Esfer es utilizado por el Centro de Soporte al Cliente, ayudando al personal del departamento en la gestión automatizada de pedidos y facturas.

Situación de Partida

En 2010, esta compañía implantó la solución de Esfer para la gestión automática de dos de sus principales procesos de negocios basados en flujos documentales. El objetivo era gestionar la captura y archivado de unos 5.000 pedidos de clientes cada año y el envío automático y archivo de facturas en formato electrónico. La empresa necesitaba una solución de automatización de pedidos de venta recibidos tanto vía fax como por email, integrada con su sistema informático de gestión (SAP), que le ayudara a obtener un mayor control del proceso, incrementar su eficiencia y reducir los errores. Por otro lado, el 89% de sus facturas se enviaban en papel, y el 100% sufrían incidencias, lo que obligaba a mandarlas dos o más veces.

Pedidos de Clientes

Bel España realiza unas 25.000 transacciones de pedidos de ventas al año, de las cuales un 33% se realiza a través de EDI (Electronic Data Interchange) y el resto a través de fax, email, teléfono o son capturadas directamente por sus distribuidores. Anteriormente, los pedidos eran gestionados manualmente, ya fuera por el personal de Bel España en su aplicación de ERP SAP, o directamente por sus distribuidores, por lo que necesitaba una solución automatizada.

En 2011, dos terceras partes de los pedidos que entraron en 2011 lo hicieron electrónicamente, el 30% por OCR a través de la solución de Esfer. Bel está en el proceso de convencer a los clientes, poco a poco, de que envíen un fax desde un documento escrito por ordenador, o un formulario electrónico.

“Los clientes están encantados con el tratamiento electrónico de sus pedidos, ya que comprueban que llegan a tiempo y con precisión”, comenta Alberto Barbero, Customer Service Manager de la compañía en España. El objetivo de Alberto es conseguir un incremento anual en la adopción del formato electrónico por parte de sus clientes y proveedores, para conseguir una máxima eficiencia en las comunicaciones comerciales. Los empleados de Soporte al Cliente afirman que *“la solución de OCR aporta mayor control y fiabilidad al proceso”,* lo que impacta tanto en el ciclo de venta como en el de cobro. En palabras de Alberto Barbero: *“la solución de Esfer aporta a Bel una significativa mejora en la calidad de la gestión de los ciclos de Compra y de Venta.”* Y es que Fromageries Bel España es un ejemplo de complementariedad de las tecnologías EDI y de Esfer, dónde el flujo marginal de documentos que entran por diferentes canales (fax, teléfono, email...), representaba un engorro para la compañía.

“ La solución de Esfer aporta a Bel una significativa mejora en la calidad de la gestión del ciclo de compra y de venta ”

Alberto Barbero ▪ Customer Service Manager ▪ Grupo Fromageries Bel España.

Facturas a Clientes

Por otro lado, Bel está llevando a cabo la transición hacia el formato electrónico, con una evolución positiva, y lo incluye en sus objetivos estratégicos. Los clientes que ya las están recibiendo electrónicamente aprecian este formato porque:

- Es ágil a la hora de su recepción.
- No se pierde el documento.
- Es cómoda y económica a la hora de archivarla.
- Si hace falta, se imprime y se genera un duplicado.
- Mayor trazabilidad y acorta el período de cobro.

Además, Bel envía la factura electrónica por email a muchos clientes que la quieren en papel, como adelanto del pago que van a preparar.

La implementación de la factura electrónica a los clientes que aceptan este formato, pasa por:

- **La generación automática de facturas** con firma digital a partir de la aplicación correspondiente de SAP.
- **El envío automático de facturas** por correo electrónico vía Lotus Notes como pieza adjunta en formato PDF firmado.
- **El almacenamiento de facturas** enviadas en formato electrónico, gracias al cual la empresa gana en espacio con los consiguientes ahorros.

Beneficios obtenidos de los dos procesos:

- **Ahorros financieros** importantes, al suprimir todo el proceso de impresión y envío de las facturas, recepción y tratamiento manual de los pedidos de clientes.
- **Tiempos mínimos de gestión** tanto de los pedidos como de las facturas.
- **Relación optimizada con proveedores y clientes:** comunicación más precisa y fiable con ambos, resultante en una aceleración del tratamiento de los ciclos comerciales y una fidelización máxima.
- **Reducción del impacto medioambiental:** 115 archivadores A-Z ahorrados al año (lo que es equivalente a un ahorro estimado de 4.500 euros anuales por precio medio del metro cuadrado).

Comprometidos con el medio ambiente

Este proyecto se inscribe en la política de RSC del Grupo Bel, que persigue reducir el impacto medioambiental de su actividad mediante una gestión eco-eficiente que abarca varias actividades y áreas de la empresa: Finanzas, Ventas, Marketing, Cadena de Aprovisionamiento, Recursos Humanos, centros de producción, etc. Gracias a este programa completo, el Grupo ha obtenido varios Certificados (ISO 14001, entre otros) y reconocimientos a nivel internacional (forma parte del Global Impact de Naciones Unidas). En lo que concierne a la gestión sin papel en los procesos que pasan por el Departamento de Servicio al Cliente, gracias a la automatización de la captura de pedidos y del envío de facturas en formato electrónico, la compañía está evitando la tala de árboles, el derroche de más de 10.600 litros de agua, 1.640 kilowatios de energía para producir el papel que supondría el volumen documental no automatizado, así como la emisión de más de una tonelada de CO2 a la atmósfera.

“ Gracias a la automatización de los pedidos de venta, hemos constatado una reducción del tiempo dedicado a la gestión documental en este área. Por otro lado, estamos consiguiendo automatizar el envío de facturas electrónicas a clientes. Con la automatización de estos dos procesos estratégicos nos estamos aproximando a una gestión sin papel, más eficiente y más ecológica ya que estamos evitando la tala de árboles. ”

Alberto Barbero ▪ Customer Service Manager ▪
Grupo Fromageries Bel España.