



## SANLUCAR ACELERA LOS TIEMPOS DE RESPUESTA A CLIENTES CON LA AUTOMATIZACIÓN DE PEDIDOS EN MENOS DE UNA HORA

Desde su fundación en 1993 por Stephan Rötzer, SanLucar se ha convertido en una empresa internacional con sede en Valencia y filiales en varios continentes. La entrada de un importante cliente en Alemania urgía a la empresa a buscar un sistema de automatización de pedidos entrantes por fax que pudiera acelerar el proceso y permitir, con el tiempo, un crecimiento sostenible de acuerdo con las predicciones optimistas de la empresa y del propio FEPEX (Federación Española de Asociaciones de Productores Exportadores de Frutas, Hortalizas, Flores y Plantas Vivas). En efecto, según este organismo, este sector se encuentra en pleno auge, con unos datos de crecimiento de la exportación del del 12% en 2015 frente al año anterior, totalizando 11.902 millones de euros.

### El objetivo: exportar Frutas con Sabor al mundo entero

Para SanLucar, lo importante es llevar un producto de calidad a los cuatro puntos cardinales en un estado de frescura impecable, en el menor tiempo posible. Esto parte de la filosofía de la empresa: "Nuestra fruta y verdura galardonada numerosas veces con las mejores calificaciones, es cultivada con cariño, sometida a controles minuciosos y seleccionada manualmente por los socios de SanLucar de todo el mundo que comparten la filosofía de la marca y cumplen nuestras altas directrices de calidad."

Con esta premisa, la compañía apuesta por las últimas tecnologías tanto para darse a conocer (redes sociales) como para llegar a tiempo con una infraestructura logística propia y unos sistemas de gestión de flujos documentales que deben estar a la altura de las exigencias del negocio. Durante la primavera 2012, el director técnico de la compañía habló con Esker sobre la captura automática de los pedidos de clientes que no entran por EDI. Dos meses después de la firma del contrato, la automatización estaba funcionando.

#### Algunos de los beneficios obtenidos:

- 84% de reducción en el tiempo de proceso.
- Reducción de dos administrativos para la entrada manual de datos.
- Eliminación de errores y pérdidas de documentos.
- Capacidad para asumir un crecimiento futuro de forma sostenible.
- Impacto en el Servicio al Cliente: la reducción del tiempo dedicado a la gestión manual favorece a la Atención al Cliente, con entregas puntuales, y una trazabilidad total, lo que es fundamental sobre todo para productos de ciclo corto como la fresa.



El objetivo era optimizar nuestros recursos para la gestión de pedidos, e incrementar la calidad del servicio al Cliente. Con Esker estamos ahora preparados para proveer a nuestros clientes en cualquier lugar y con celeridad, gracias a una tecnología ubicua, eficiente y de rápida implementación

Willy Piquer – IT Business Manager – Grupo SanLucar

### Contexto de partida

Desde su base de Puçol, en Valencia, SanLucar opera en muchos países recibiendo los pedidos por EDI por parte de los clientes equipados con esta tecnología (grandes superficies), y por email o fax para los demás. Cuando la compañía conoció Esker, su problemática era simple: había que automatizar la captura manual de pedidos entrantes por fax e email en el ERP de la compañía. Una vez capturado, cada pedido se archivaba en carpetas físicas para su posterior consulta. Los errores de captura de datos, la falta de visibilidad sobre el proceso y la limitación de la capacidad de tratamiento del volumen de pedidos constituían una amenaza para la calidad del Servicio al Cliente, sobre todo cuando Edeka, el mayor minorista alemán, firmó para volúmenes de producto hasta entonces nunca manejados por SanLucar.

Dada la organización logística de la compañía y la naturaleza del género comercializado según sus altísimos estándares de calidad, los pedidos debían ser procesados muy rápidamente para habilitar una entrega en el menor tiempo posible. Además, Edeka exige a SanLucar una confirmación casi inmediata de sus pedidos. Por esto, uno de los requisitos de SanLucar a la hora de elegir la solución de Esker era que tuviera la capacidad de gestionar y validar más de 1.000 pedidos en 1 hora.



SanLucar está destinado a aumentar tanto su producción propia como su comercialización de frutas de terceros, y esto en varios países y continentes. Con Esker nos aseguramos que la evolución sea sostenible gracias a la automatización de la captura de pedidos.

Willy Piquer –IT Project Business – Grupo SanLucar

### Requisitos prácticos de SanLucar a Esker:

- Automatización de la captura de pedidos por fax e email vía Fax on Demand con números locales (alemanes).
- Posibilidad de redirigir automáticamente los pedidos, a diferentes interlocutores y posibilidad de redistribuir el trabajo (balanza de cargas).
- Captura automática de los datos.
- Proceso automático de validación.
- Almacenamiento automático de los documentos digitales para reducir costes del almacenamiento del papel físico.
- Integración en Ms Dynamics AX de los datos de forma paralela a los pedidos que entran por EDI.

### La solución implementada

La solución Esker DeliveryWare fue instalada en menos de dos meses por los Servicios Profesionales de Esker, en varias etapas, a fin de cubrir cada uno de los requisitos de SanLucar. Primero se configuró un servicio de Fax On Demand para recibir los pedidos enviados por fax, y una cuenta POP3 para los pedidos recibidos por email. Esker DeliveryWare se encarga de publicar los pedidos capturados en una ventana con los campos rellenos con la información extraída de los pedidos. Éstos son validados e integrados en Ms Dynamics AX, vía fichero TXT, para su posterior gestión.

La creación de plantilla por cliente permite obtener un proceso totalmente automatizado sin intervención manual, llamado "*proceso silencioso*". La imagen del pedido se archiva en el gestor documental de Esker, permitiendo a los usuarios autorizados tener un acceso directo desde el ERP al documento.

### Factores claves de decisión

SanLucar optó por la solución de Esker por varios motivos, entre los cuales destacan su capacidad internacional y las funcionalidades técnicas de su solución:

- Velocidad de procesado de pedidos: más de 1.000 pedidos por hora, cada día.
- Soporte internacional multi-idioma:
  - Soporte 24/7
  - "*Soporte Proactivo*": 1 día al mes, Esker comprueba el estado del sistema
- Cualidades técnicas:
  - Capacidad de proporcionar números locales de fax en modo servicio en cualquier país.
  - Ergonomía del formulario de validación para los pedidos que no entran directamente en el ERP (proceso silencioso).
  - Flexibilidad en la creación de plantillas de pedidos para nuevos clientes, por perfiles no necesariamente técnicos.
  - Archivado digital de documentos indexados.
- Presencia internacional de Esker: dado que SanLucar tiene presencia en otros continentes
- Capacidad de extender la automatización a otros procesos.

### Acerca de SanLucar

SanLucar es una empresa internacional dedicada a la producción y comercialización de fruta y verdura, con sede en Valencia y filiales en Alemania y Austria, así como otros emplazamientos en Italia, Francia, Portugal, Turquía, Egipto, Túnez, Sudáfrica, América Central y Sudamérica. Además de los 100 trabajadores de la central de Valencia, miles de personas trabajan en todo el mundo para que el producto de SanLucar sea y siga siendo la mejor fruta y verdura del mercado internacional. Con una oferta de las actuales 90 variedades de fruta y verdura procedentes de más de 30 países, SanLucar es la marca con mayor surtido del mercado. La filosofía integral de SanLucar se basa en un conocimiento centenario combinado con modernos métodos de cultivo que permiten una explotación del suelo sostenible y el rechazo al uso de semillas manipuladas genéticamente.

©2016 Esker S.A. Todos los derechos reservados. Esker, el logo Esker son marcas comerciales registradas de Esker S.A. El resto de marcas comerciales citadas pertenecen a sus respectivos propietarios.

