

simon

APUESTA POR LA DIGITALIZACIÓN EN LA GESTIÓN DE PEDIDOS

Digitalizando la gestión de pedidos, Grupo Simon ha conseguido reducir los errores y tiempo de gestión, trabajar con más calidad y responder más rápidamente a las peticiones de sus clientes.

EN RESUMEN

Simon



Sector Electrónico



4000
empleados



16
países



SAP (ERP)

APUESTA

Mejorar la eficacia en la gestión de pedidos

Simon es la cabecera de un grupo industrial especializado en soluciones tecnológicas de iluminación, control de luz, conectividad y material eléctrico para proyectos *contract* (retail, hospitality, workplaces) y residenciales. Tras posicionarse como empresa líder en el mercado español, la compañía ha consolidado su presencia en más de 90 países desde los que promueve áreas de negocio que van del pequeño material eléctrico, a los sistemas de control, la conectividad, la iluminación arquitectural, interior y urbana, y la recarga de vehículos eléctricos. El equipo del Grupo Simon está formado por 4.000 personas en todo el mundo y tiene implantación propia en 15 países, 9 de ellos con centros productivos. El objetivo del proyecto con Esker consistía en dotar al departamento de Servicio al Cliente de Simon de la tecnología necesaria para automatizar sus pedidos de clientes, que gestionaban manualmente. Proceso que requería varios días de trabajo para algunos de los pedidos recibidos más complejos. A esta problemática se le añadía la complejidad de los descuentos, ya que Simon atribuye diferentes niveles de bonificación según los artículos contenidos en los pedidos. Por la volumetría y diversidad de sus pedidos, Simon llegó a pensar que sería imposible encontrar una solución de automatización que pudiera absorber esta complejidad.

DESAFIOS



Necesitamos una solución que permita la automatización del envío de las condiciones de precio que se aplican al cliente.



Estandarizar el flujo entrante de pedidos para liberar tiempo para el equipo y evitar errores de entrada de datos



Configurar una solución capaz de integrar pedidos de hasta 1000 líneas.

La gestión de nuestros pedidos era larga y compleja, **Esker nos ha ayudado a reducir errores y tiempo de gestión**, con algunos pedidos de más de 1000 líneas pasando de días, a menos de 2 minutos de media. No nos creíamos que Esker fuera capaz de conseguir una automatización de un proceso tan complejo.

Sandra Sánchez

Customer Service manager de Simon



SOLUCIÓN

Digitalización de la gestión de pedidos XXL

El tiempo invertido en el proceso de gestión de pedidos repercutía en el de respuesta a sus clientes. Además, el objetivo era reducir los errores provocados por el tecleo manual de datos, y obtener una total visibilidad sobre el tráfico entrante por el canal que fuera, resaltando la labor realizada en el departamento de Servicio al Cliente. Para ello, la compañía decidió confiar en la solución de automatización de pedidos de clientes de Esker.

El proyecto constó de dos fases; en la primera se realizó la comprobación de la correcta lectura de datos, la creación de modelos para los principales clientes, unas pruebas de integración con SAP abordando la resolución de problemas en pedidos de más de 200 líneas y la integración de pedidos de 350 líneas en un primer momento, hasta conseguir la gestión e integración de pedidos de hasta 1000 líneas. La segunda fase se centró en la identificación del tipo de pedido, en la implementación de un buzón diferenciado por empresa y en el envío de condiciones de precio directamente desde SAP.

La tecnología cada vez está más presente en nuestro día a día. Tener un departamento de atención al cliente dedicado a la entrada de pedidos es perder la oportunidad de estar al lado del cliente. Hemos dejado de vender productos para vender soluciones y ello nos obliga a tener el personal cualificado para dar un excelente nivel de servicio cómo líder del mercado.

Anna Visa
Directora de Servicio de Simon

RESULTADOS

Empleados y clientes satisfechos

Después de varios años de uso, el equipo de customer Service de Simon disfruta diariamente los beneficios de la solución. El equipo ahora puede dedicarse a tareas más gratificantes y estratégicas.

El fin de los errores de entrada dieron como resultado la disminución del número de disputas. Los clientes están satisfechos y, además la modernización de procesos ha permitido el fin del almacenamiento de papel.

A los pocos meses de la puesta en marcha de la solución de Esker, Simon consiguió algunos beneficios que destacamos a continuación:

- **Automatización del envío de las condiciones de precio** que antes era manual
- **Visibilidad a partir de una serie de métricas personalizadas**, lo que les permite ser más precisos en la toma de decisiones. Por ejemplo: visibilidad sobre pedidos pendientes de validar en cantidad, número de líneas y valor, lo que proporciona un avance sobre la previsión de dinero a cobrar. Sobre pedidos fallidos: indicador que permite ver qué pedidos han dado problema y dar resolución con una fecha establecida de vencimiento.
- **Importante reducción** de errores en la entrada de datos.
- **Reducción drástica del tiempo de gestión de pedidos**, que pasó de días en pedidos de más de mil líneas a 3 minutos, y pocos segundos en los más pequeños.



80% de aumento en la velocidad de la gestión de pedidos



95% en reducción de errores gestión e integración de pedidos de hasta 1000 líneas



Automatización del envío de las condiciones de precio

En poco tiempo sentimos los beneficios que nos aportaba la solución de Esker. El ahorro de tiempo, dinero, la simplicidad y confianza nos hizo mejorar nuestros procesos. Imposible volver a atrás para nuestros equipos.

Sandra Sánchez
Customer Service manager de Simon

PERÍODO DE CRISIS SANITARIA

El equipo completo de Customer Service de Simon tuvo que irse a teletrabajar de un día para otro. Gracias a la solución de Esker, esta situación excepcional no impidió continuar el trabajo a distancia. La colaboración fue fluida entre todos los empleados. Para sus clientes la gestión de sus pedidos ha sido transparente gracias a ESKER.

¿Te gustaría digitalizar la gestión de pedidos al igual que el grupo Simon?

CONTÁCTANOS

SOBRE ESKER: Esker digitaliza el intercambio de documentos entre clientes y proveedores, fomentando así una máxima productividad y visibilidad en tiempo real. Su tecnología inteligente (IA, RPA) se casa con la del ser humano para crear un entorno de trabajo ideal, tanto para el empleado como para sus proveedores y sus clientes.

www.esker.es

