



# RISI APUESTA POR LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE SU PROCESO DE PEDIDOS

Empresa española especializada en la fabricación de snacks, patatas fritas, galletas y caramelos con más de 50 años de historia, Risi ha elegido a Esker para digitalizar los pedidos y albaranes recibidos por el departamento de Servicio al Cliente.

## DATOS CLAVE

# GRUPO RISI



Fabricación de snacks, patatas fritas, galletas y caramelos



Segundo mayor fabricante del mercado de snacks español

47,8 millones de euros en ventas 2019



12,8% crecimiento Vs 2018



95,74% proveedores españoles (fabricación 100% española)



Digitalización del proceso de pedidos y albaranes



ERP: SAP Business One



1.300 pedidos/mes de 200 clientes



Formatos: fax, email, EDI

## LOS RETOS

### PANDEMIA, ALINEACIÓN Y CALIDAD DE IMPRESIÓN

Risi produce más de 250 millones de bolsitas de aperitivos, con centros de producción en Loeches y Daganzo de Arriba (Madrid) y otro en Marchena (Sevilla). La estrategia de la compañía a nivel tecnológico es mejorar la integración de los sistemas para disponer de una mejor calidad de los datos y lograr eficiencias que permitan ventajas competitivas. En este marco, Esker permite transformar digitalmente la gestión de pedidos y albaranes.

Previamente, la compañía había apostado por un cambio de ERP, pasando a SAP Business One, lo que permitió tener perfectamente definidos todos los procesos internos.

Una desafío inesperado durante el arranque del proyecto fue la pandemia de COVID. Sin embargo, una vez empezado, Esker realizó la implementación, formación y seguimiento totalmente en remoto. Otra dificultad relevante fue conseguir capturar los datos de ciertos albaranes de mala calidad, principalmente procedentes del fax, pero también del email. Aun así, se consiguió capturar la totalidad de todos los pedidos y albaranes recibidos en los diferentes formatos (Fax, email y EDI) y de todos los canales (Impulso, Alimentación y Conveniencia).

### EXPECTATIVAS



Reducción de errores provocados por el tecleo manual



Aceleración del proceso de gestión de pedidos y albaranes



Total visibilidad sobre el histórico y la gestión en tiempo real



Alineación de los datos maestros con Esker

**“El mayor reto en esta digitalización ha sido la mala calidad de impresión de algunos albaranes. El trabajo con Esker nos ha permitido mejorar varios aspectos del proceso, uno de los cuales fue la forma de recibir la comunicación por parte de nuestros principales clientes y colaboradores”**

**Jorge Calvo Gutiérrez,**  
Director de Customer Service en RISI.



# LA SOLUCIÓN

HOY EN DÍA, RISI DIGITALIZA CON ESKER:



Captura y gestión de pedidos y albaranes



Próximo proyecto: digitalización del proceso de Cargos

La solución de pedidos de clientes y albaranes de Esker fue puesta en producción en marzo de 2021. Desde entonces, se ha conseguido mejorar los tiempos de proceso, con un total control y visibilidad, tanto para los usuarios administrativos como para los managers de cualquier departamento que necesiten acceder a los datos. Un punto importante en la puesta en marcha de la tecnología para los usuarios fue el acompañamiento del departamento de Customer Experience de Esker, que aseguró la fácil adopción por parte del equipo de Front-Office de Servicio al Cliente de Risi.

“Esker fue una implementación con muchos retos, en plena pandemia, con un equipo consultor en remoto. Una apuesta y un esfuerzo importante, con distintas etapas. El papel de CX, en particular de Isabel, fue importantísimo para nuestro equipo, para la adopción de la solución y para sacar lo mejor de ella.”

**Javier Paniagua**

director de Tecnología y Proyectos

# RESULTADOS







## MÁS TIEMPO, MÁS VISIBILIDAD

El trabajo desarrollado conjuntamente entre RISI y Esker ha permitido superar los retos planteados. De forma global, RISI se declara satisfecho con el proyecto llevado a cabo y sitúa los beneficios de la digitalización especialmente en la mejora en su día a día.

**Nuestro personal de Servicio al Cliente está mucho más contento ahora, su trabajo tiene más visibilidad, aporta más valor añadido a la operativa y es mucho más preciso. Nuestros clientes también están satisfechos porque la automatización siempre reduce los plazos y aumenta la fiabilidad"**

**Jorge Calvo Gutiérrez**  
director de Customer Service en RISI

### CUADRO SINÓPTICO DE RESULTADOS:

-  Reducción drástica del tiempo de proceso: un 80%
-  Eliminación de errores debido al tecleo manual
-  Satisfacción de empleados y clientes
-  Visibilidad sobre el proceso de gestión, gracias a los cuadros de mando
-  Información compartida con la dirección de la compañía
-  Control de desviaciones e intervención en tiempo real

Además, gracias a la inteligencia artificial del portal, los agentes de Servicio al Cliente, encargados de procesar los más de 1.300 pedidos recibidos al mes, han reducido en una quinta parte el tiempo necesario (de 10 minutos de media por pedido a solo 2).

En cuanto a los pedidos EDI, Jorge Calvo explica que el hecho de tenerlos en el mismo punto de gestión que el resto de formatos, les da una visión de conjunto de todos los datos al mismo tiempo, lo que supone una enorme comodidad operativa.

Finalmente, los cuadros de mando les aportan capacidad de análisis, tanto para sus necesidades del departamento como para poder exportar los datos a su sistema de Business Intelligence, un centro de comunicación para compartir información estratégica con la dirección de la compañía. Visibilidad interna, control de desviaciones y posibilidad de reporte de las tendencias clave con dirección, son, en resumen, los mayores beneficios que Risi pone de relieve.

**La solución de Esker nos ha permitido, en poco tiempo, automatizar toda la entrada de pedidos y de albaranes del canal de conveniencia, en distintos formatos (EDI, XLS, PDF), haciendo que nuestros agentes se dediquen a tareas de mayor valor añadido. Es un paso muy importante en nuestra estrategia de Digitalización y Automatización de nuestros procesos"**

**Javier Paniagua**  
director de Tecnología y Proyectos en RISI



# ¿Te gustaría digitalizar la gestión de pedidos al igual que **RISI España?**

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](http://www.esker.es)

