

CUENTAS POR COBRAR

KION
GROUP

UN PROCESO MÁS EFICIENTE Y SOSTENIBLE

Brindar a los clientes la mejor experiencia a través de soluciones innovadoras para la cadena de suministro y un proceso de cuentas por cobrar eficiente

RESUMEN

KION Financial Services



Transporte y logística
Primera empresa europea en equipos y soluciones para la cadena de suministro



39.000 empleados



Alrededor de 1.900 oficinas en más de 100 países
Centros de producción en cinco continentes



8,3 billones de euros



SAP

APUESTA

Mejorar la satisfacción del cliente y liberar tiempo para los empleados

Presente en más de 100 países, KION Group ofrece una completa gama de servicios que cubren todo el ciclo de la cadena de suministro. Actualmente, esta compañía centra su estrategia en la ampliación de su cobertura global, la apuesta por la innovación, la consecución de nuevos niveles de eficiencia y sostenibilidad. Siempre manteniendo los valores innegociables del grupo: integridad, colaboración, coraje y excelencia.

KION Financial Services, destinada a ofrecer soluciones de financiación a los clientes, envía a sus clientes 5.000 facturas al mes, de las que el 55% se remitían por carta, lo que suponía dedicar dos días a imprimir, ensobrar y llevarlas al correo postal. El 45% restante se enviaban por email, sin ninguna visibilidad ni certeza en cuanto a si se recibían o no. En caso de producirse un error, nadie tenía constancia. De hecho, recibían llamadas de clientes que no habían recibido su factura, lo que evidenciaba el problema de visibilidad.

Enrique Casas, Sales Support & Project Manager Financial Services de KION, señala que la compañía estaba acometiendo diversos proyectos de digitalización, y se planteó agilizar a nivel corporativo la gestión de las 55.000 facturas anuales a clientes, liberando a sus equipos de una tarea "que no aportaba nada".

OBJETIVOS:



Liberación y ahorro de tiempo del departamento.



Eliminación de papel.



Mejora de la visibilidad sobre los procesos de facturación y cobro.



Un proceso de cuentas por cobrar más eficiente y sostenible

Esker ha contribuido a digitalizar las facturas, hasta el punto de que, desde su implantación, hemos pasado a enviar el 80% por email y solo el 20% por correo".

Enrique Casas

Sales Support & Project Manager Financial Services de KION



Los empleados valoran la flexibilidad y la limitación del estrés, ya que gran parte de su trabajo lo pueden hacer desde casa. Desde el departamento de gestión de contratos aseguran que es el mejor proyecto que hemos implementado".

Enrique Casas

Sales Support & Project Manager Financial Services de KION

SOLUCIÓN

Digitalización 100% de las facturas a clientes y panel de seguimiento

KION seleccionó inicialmente a tres proveedores para el proyecto, pero pronto constató que era Esker el que mejor conseguía adaptarse a sus necesidades particulares. El proyecto de implantación duró entre tres y cuatro meses, tras lo cual el proceso quedó 100% digitalizado y desaparecieron impresoras, ensobradoras y papel.

Esker extrae automáticamente los datos de las facturas desde el ERP, adaptándose a las preferencias del receptor. Por ejemplo, si las recibe por EDI, en un portal al efecto o en papel, asegurando además la conformidad con las regulaciones de más de 60 países. Las facturas en papel son enviadas a la plataforma Esker Mail on Demand, proceso que se reduce a un clic, y Esker se ocupa de imprimir, ensobrar y hacer los envíos a los diferentes países.

KION dispone además de un panel de seguimiento personalizable, con KPIs que aportan transparencia sobre diversos indicadores en tiempo real. Además, permite establecer una estrategia de cobro y reglas de reclamaciones conforme a las necesidades y perfiles de los clientes. La Inteligencia Artificial de la solución hace predicciones de pago e identifica a los clientes con riesgo potencial. De hecho, el 30% del tiempo de gestión de cobro se dedicaba a priorizar a los clientes, y ese tiempo ha quedado reducido a cero desde el primer momento.



RESULTADOS

Más flexibilidad y visibilidad facilitan el trabajo de los empleados

Tras la implementación de la solución, pasaron a enviarse el 80% de las facturas por email, mientras que el 20% se siguen enviando por correo. Los clientes han aprovechado, asimismo, para hacer su transición a la factura electrónica.

La solución permite crear tareas fácilmente y compartirlas en toda la organización, lo que propicia la colaboración, de manera que todo esté a la vista y las facturas resulten fáciles de encontrar.

Además del ahorro de tiempo y espacio "ahora el espacio de las ensobradoras y los archivos lo usamos para otros fines más productivos", los empleados valoran la flexibilidad y la limitación del estrés, ya que gran parte de su trabajo se puede hacer desde casa.

Asimismo, KION ha visto mejorado su DSO (tiempo medio de cobro), gracias a que las facturas llegan antes a los clientes. La plataforma de Cuentas por Cobrar de Esker hace un "audit report" que permite saber cuándo el cliente ha recibido la factura. En consecuencia, ahora basta con una persona dedicada a la gestión de cobro para cada marca, cada una de las cuales gestiona unos 1.500 clientes.



Ahorro de tiempo: 2 días/mes para el envío de facturas; 4 horas/semana para reuniones de seguimiento, chats, resolver conflictos...



Mejora del DSO.



Eliminación de tareas redundantes y de poco valor.



Un único punto para acceder a toda la información relativa al cliente.



Flexibilidad organizativa y reducción de estrés.



Liberación de espacio (impresoras, ensobradoras...)



La interfaz de Esker nos permite tener todo a la vista, de manera que, en todo momento, las facturas resulten fáciles de encontrar".

Enrique Casas

Sales Support & Project Manager Financial Services de KION

SITUACIÓN DE PANDEMIA

En marzo de 2020, se hace patente la falta de cobros y de liquidez. Con todos los equipos en casa, la situación requería un esfuerzo extra del equipo, por lo que pasó de tres a ocho personas y organizarlo era caótico. Con la solución integrada de cobros de Esker, implantada en dos meses, las mejoras en flexibilidad y accesibilidad fueron evidentes. Toda la información estaba en la plataforma, con una agenda que priorizaba los clientes a llamar.

¿Te gustaría digitalizar tus cuentas por cobrar al igual que **KION**?

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