

PEDIDOS DE CLIENTES



TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE

Fiel a su compromiso con la innovación y las personas, Angulas Aguinaga decidió modernizar su departamento de Servicio al Cliente para agilizar su operativa y poner en valor la labor de sus equipos.

EN RESUMEN

Angulas Aguinaga



Gran Consumo



500 empleados



EUR 111.227.000
de volumen de negocio



JDEdwards (ERP)

APUESTA

Modernizar la atención y facilitar la vida al cliente y empleados

Desde 1974, Angulas Aguinaga trabaja para revolucionar la alimentación al servicio del consumidor. Actualmente cuenta con casi 500 empleados, trabajando en el crecimiento y liderazgo de sus tres marcas: La Gula del Norte®, Krissia® y Aguinamar®.

M^a Carmen Fernández, directora de Compras y Logística, en 2013 decidió, junto a la responsable de Customer Service, Amaia Garaikoetxea y al responsable de IT, modernizar la forma en que reciben, tratan y responden a los cerca de 24.000 pedidos que reciben por email o fax.

El trabajo manual provocaba lentitud en la gestión, así como errores en la captura de los pedidos y costes adicionales por entregas fallidas.

Esta operativa provocaba que la calidad del servicio que prestaba la compañía no se correspondiera con lo que se esperaba de una empresa en la que la innovación y la calidad, junto con las personas, constituyen los pilares fundamentales de su misión.

DESAFÍOS



Reducción de errores provocados por el tecleo manual.



Aceleración del proceso de gestión de pedidos.



Total visibilidad sobre el histórico y la gestión en tiempo real.



Ponemos los medios tecnológicos necesarios para que nuestros clientes de alimentación nos envíen sus pedidos lo más fácil y eficazmente posible."

Amaia Garaikoetxea
Manager del Servicio al Cliente
de Angulas Aguinaga



Desde herramientas para los clientes, como el portal del cliente y la aplicación móvil, hasta la tecnología de back-office, Esker nos ha permitido facilitar la gestión de pedidos y ha conseguido que mejore la satisfacción del cliente.”

Amaia Garaikoetxea

Manager del Servicio al Cliente
de Angulas Aguinaga

LA SOLUCIÓN

De la automatización estándar a la nube

Angulas Aguinaga y Esker llevan años colaborando en proyectos de digitalización de procesos en el ciclo de Gestión del Cliente. Un punto importante a la hora de elegir la solución de Esker, fue su capacidad de gestionar pedidos procedentes de cualquier país, leyendo idiomas y monedas extranjeras, capturar la información clave y corregirla cuando fuera necesario.

En 2018, la solución de digitalización de pedidos de Esker pasó a ser usada en la nube, de forma que Angulas se podía beneficiar de todos los avances realizados por el I+D de Esker sin sufrir la obsolescencia de la infraestructura y del software.

La adopción de la tecnología de digitalización pronto puso de relieve la necesidad de estandarizar el formato en el que los comerciales recogían y enviaban los pedidos a la central. Para ello, Esker ayudó con una propuesta de modelo estándar, sustituido más adelante por una APP. Los buenos resultados obtenidos en la primera fase del proyecto de digitalización de pedidos motivó a Angulas Aguinaga a ser la primera empresa en España en probar nuestra solución de Portal de Clientes, junto con la APP de pedidos, para facilitar la vida de sus clientes, comerciales y equipo de gestores de Servicio al Cliente.



RESULTADOS

Cientes mejor atendidos y enfoque en las personas

Gracias a la estandarización de procesos y de documentos de pedidos, tras un trabajo de implementación en los distintos canales (internacional, alimentación y Horeca), los resultados son muy positivos: el 25% de los pedidos son capturados sin error, sólo requieren de la validación del usuario de Servicio al Cliente. La media de procesado de pedidos, desde que son capturados hasta su validación, es bastante inferior al minuto.

Todas estas métricas se reflejan en la pantalla de inicio de su solución Esker, utilizada en la nube y conectada con su ERP, para mayor comodidad y rapidez a la hora de realizar consultas, simulaciones y archivado.

Según Amaia Garaikoetxea: "queremos poner todos los medios disponibles para facilitar la vida de nuestros clientes".

PERIODO DE CRISIS SANITARIA

En palabras de Amaia Garailoetxea: "el mayor reto al que nos hemos enfrentado durante esta pandemia ha sido, sobre todo, tener que trasladarnos cada una a su casa y tener que trabajar separadas, ha sido bastante complejo. Si no hubiéramos tenido esta plataforma, si no hubiéramos contado con Esker, ni se me ocurre cómo podríamos haberlo gestionado. Esker nos ha permitido poder afrontar esta crisis".



La gestión de pedidos pasa de 3 minutos de media a menos de un minuto.



El 50% de los pedidos capturados requieren entre cero y un cambio.



El 20% de los supermercados utilizan el portal para subir y seguir sus pedidos, al poco tiempo de ponerlo a su disposición.



Para nosotros, Esker cumple con los dos pilares de nuestra empresa: innovación y personas. Es una herramienta muy innovadora para la toma de pedidos, nos facilita la vida, lo gestionamos de manera automática sin errores y se centra en las personas."

M^a Carmen Fernández
Directora de Compras y Logística

¿Te gustaría digitalizar tus pedidos de clientes al igual que **Angulas Aguinaga**?

CONTÁCTANOS

SOBRE ESKER

Esker ofrece una plataforma cloud que permite digitalizar la relación comercial entre proveedores y clientes, aportando valor y visibilidad al trabajo de los profesionales del servicio al cliente y finanzas.

www.esker.es