



# CUMPLE SUS PLAZOS DE ENTREGA A CLIENTES CON LA DIGITALIZACIÓN DE PEDIDOS Y CARGOS

Reconocida como una de las principales empresas del sector lácteo en España, refuerza su compromiso de eficiencia en la gestión y protección del medio ambiente gracias a la automatización de sus procesos y a la reducción del papel.

## EN RESUMEN

# CAPSA



Gran Consumo



1.068 empleados



7 factorías



750 M de euros en ventas



SAP

# APUESTA

## Agilizar la atención al cliente

La compañía láctea Corporación Alimentaria Peñasanta (CAPSA) es una de las principales en España y conocida sobre todo por sus marcas Central Lechera Asturiana, Larsa y ATO. Comprometida con la eficiencia en la gestión y la protección del medio ambiente, CAPSA utilizaba desde hace años la tecnología de Esker para el intercambio de información con sus clientes y proveedores por fax y SMS. En 2016 decidió implementar también la solución de gestión de pedidos de Esker, con el fin de agilizar la atención a sus clientes y cumplir los plazos de entrega de producto.

Cada mes, CAPSA recibe cerca de 4.000 pedidos de clientes –repartidos entre los canales de venta de gran consumo y Food Service- por fax, email y Adobe forms. En el momento de adoptar la solución de Esker, el equipo de atención al cliente de CAPSA tenía que aplicar manualmente dos cambios por cada pedido que recibía, de media -referentes a códigos de producto, unidades de medida, destinos diferentes para un mismo cliente.

La compañía era consciente también de la necesidad de digitalizar su proceso de reclamaciones de cargos. Su principal problema: solo en 2017 CAPSA recibió 20.000 cargos. Para ello, CAPSA buscaba una solución que se pudiera integrar con su CRM actual para disminuir el tiempo empleado en la resolución de los cargos, su poca visibilidad, el difícil análisis de la causa por cliente, el retraso en la recuperación del IVA y la gran cantidad de papel acumulado en mesas y archivos.

## DESAFÍOS



Reducir el tiempo empleado en la gestión de cargos de clientes



Agilizar la atención al cliente y cumplir los plazos de entrega de productos



Alinear sus procesos con su estrategia de RSC y su política de sostenibilidad



Reforzar el compromiso con sus clientes a través de una operativa más ágil y fluida



Uno de los puntos fuertes de la solución de Esker es resolver de forma natural toda la complejidad que supone recibir miles de pedidos en diferentes formatos y con un sinfín de características y particularidades distintas".

**Gervasio Prieto**

Responsable del Servicio de Ventas de CAPSA FOOD



Tienes toda la información, puedes analizarla, decidir contra qué presupuesto quieres llevarlo, categorizarlo y cuando el cliente lo descuenta automáticamente poder resolverlo".

#### **Gervasio Prieto**

**Responsable del Servicio de Ventas de CAPSA FOOD**

## LA SOLUCIÓN

### Integración progresiva de los cargos de clientes

El 1 de abril del 2019, la solución de Cargos entra en una primera fase con dos únicos clientes nacionales, incorporando un tercero en proceso de prueba, tras lo cual se realizaría una integración paulatina del resto de clientes.

Tanto la dirección financiera como la dirección comercial, todos en definitiva, tienen que participar y ser conocedores de la problemática de los cargos. En el caso de CAPSA, la responsabilidad de los cargos, desde que se reciben hasta su resolución, recae en el departamento de ventas aunque la comparte con logística y con finanzas. Todos los cargos tienen que pasar por sus manos para comprobarlos o aprobarlos y ver que los pueden introducir en el ERP, a fin de tener una provisión lo más correcta posible y no ver penalizada la cuenta de resultado del cliente o del mes.

Antes de Esker, todos los datos se reportaban a mano con el papel delante. Ahora, toda la información proviene de los datos que facilita Esker. Con esta solución, los usuarios disponen de un entorno gráfico propio dedicado a los cargos.



# RESULTADOS

## Entregas de producto aseguradas y mayor colaboración con los clientes

A la hora de cuantificar los beneficios de sus soluciones, Gestión de Pedidos y Cargos de Clientes, cabe destacar el tiempo ahorrado, la visibilidad interdepartamental, la simplificación del proceso y el archivo accesible desde SAP, eliminando el papel.

Por el hecho de cumplir los objetivos previstos de racionalización de sus procesos y la mejora de la eficiencia, todo el departamento de CS ha recibido cuantiosos elogios de otros departamentos. Además, la colaboración es ahora mucho más fácil y rápida.

Al poco tiempo de su implementación, cerca del 80% de esos pedidos no conllevan modificación alguna por parte del usuario, gracias a la tecnología de autoaprendizaje de Esker. Los pedidos que antes debía gestionar CAPSA manualmente, llegan por email -con pdf adjunto en su mayoría, pero también Word o Excel, o bien con la información en el cuerpo del mensaje- y se integran al sistema SAP®.

### CRISIS SANITARIA

La reciente crisis sanitaria supuso para Capsa un reto importante. Principalmente, adaptar el modelo de trabajo presencial y llevarlo al teletrabajo, manteniendo la misma actividad empresarial que la compañía venía desarrollando. Esker ha permitido seguir trabajando a pleno rendimiento sin tener que utilizar una impresora, operando virtualmente, viendo el documento integrado y gestionando las cuentas de los clientes con total normalidad. De esta manera, Capsa ha podido gestionar sus procesos y llevarlos al día perfectamente.

### CUADRO SINÓPTICO DE RESULTADOS

- CAPSA está en disposición de asegurar las entregas de producto en toda España, cumpliendo los plazos de entrega comprometidos
- Tiempo medio de proceso por pedido de 0,70 minutos, lo que supone una reducción del 75%
- 4.336 pedidos procesados al mes, 40% de los cuales entran de forma automática
- 80% de pedidos sin cambios
- 1.133 clientes automatizados en noviembre de 2021
- 10.000 facturas de cargos automatizadas



Hemos reducido los rechazos debidos a fallos manuales de integración y los tiempos de gestión, que hemos invertido en tareas de valor añadido con las que incrementar la satisfacción de nuestros clientes"

**Gervasio Prieto**

Responsable del Servicio de Ventas de CAPSA FOOD

# ¿Te gustaría digitalizar la Gestión de Pedidos y Cargos igual que **Capsa**?

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 de servicio al cliente y finanzas.

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