

Damm

MEJORA LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE CON LA DIGITALIZACIÓN DEL CICLO ORDER-TO-CASH

Con la automatización de la gestión de pedidos, dentro de su proceso de transformación digital, Damm dota de mayor eficiencia a su cadena de suministro, al tiempo que mejora la atención al cliente, la calidad de trabajo y vida de sus empleados.

RESUMEN

Damm



Alimentación y bebidas



4.700 empleados



Distribución y comercialización
en 133 países



SAP

APUESTA

Eficiencia y transparencia en el ciclo Order-to-Cash

Fundada en 1876, Damm es un fabricante de cervezas que actualmente vende más de 25 marcas. En 1999 comenzó la diversificación de su negocio, que hoy comprende desde la producción de aguas y refrescos hasta los sectores de restauración, distribución y logística.

Damm se encuentra, desde hace cinco años, en un proceso de transformación digital, transversal a toda la compañía, que comprende la automatización y digitalización de la relación con sus clientes. Su proyecto **extreme automation** tiene como misión la digitalización de las tareas del ciclo Order-to-Cash de mayor carga manual. Esker entró en la parte inicial de ese proceso: la gestión de pedidos.

Alexy Sánchez, jefe de Servicio al Cliente de Damm, detalla que la compañía recibe más de 70.000 pedidos de 4.000 clientes, un proceso intensivo en recursos y estrés. El problema radicaba en los pedidos que no entraban por EDI ni por su portal de clientes. Llegaban por email, fax, teléfono o incluso whatsapp, y en formatos como pdf, html, Word, Excel, etc... En total, eran unos 750 clientes cuyos pedidos no pasaban por los dos canales establecidos. Suponían unos 32.000, el 46% del total, y dificultaban el compromiso de garantizar una calidad excelente en todo el proceso.

OBJETIVOS



Capturar todos los pedidos que no entraban por EDI ni por el portal



Reducir el tiempo de la gestión de cada pedido



Reducir la carga manual de los procesos Order-to-Cash



La app de pedidos nos ha permitido ofrecer una posibilidad más a clientes pequeños que no podían acceder a nuestro portal. Ahora pueden conectarse y hacerlo en pocos segundos"

Alexy Sánchez

Jefe de Servicio al Cliente de Damm

SOLUCIÓN

Integración de pedidos complejos y más flexibilidad para los clientes

La puesta en marcha del proyecto tuvo lugar en mayo de 2021. La implantación se llevó a cabo en cuatro meses. Los principales pilares del proyecto eran la conexión con SAP y dotar a la herramienta de funcionalidades para que el pedido entrara lo más limpio posible, teniendo en cuenta que se trataba de pedidos a veces de gran tamaño y complejidad.

A través del cuadro de mando de la solución de Esker, los gestores controlan el estado de todos los pedidos. Con un clic, acceden a todos los pendientes de gestionar y a los que van llegando. El gestor va capturando en la pantalla los datos que deben integrarse en SAP, de manera que la IA de Esker los identifica y aprende. Al cabo de dos o tres pedidos del mismo cliente, sólo es necesario validarlos.

Un factor crucial en la implementación del proyecto, conjuntamente con la herramienta, fue la app de pedidos, a la que los clientes de hostelería pueden conectarse para, en pocos segundos, hacer su pedido.

Después de abordar la digitalización de la gestión de sus pedidos, Damm decidió extender la relación con Esker e incluir la gestión de los cargos de clientes.



El proyecto de cargos puede **traer un ahorro muy importante** pues nos permitirá analizar y detectar dónde se pierde, y qué es lo que estamos haciendo mal"

Alexy Sánchez

Jefe de Servicio al Cliente de Damm

BENEFICIOS

Cadena de suministro más eficiente y reducción del estrés

Damm ha reducido el tiempo de gestión durante el primer mes de implementación de la solución, de 4 minutos a 2 minutos, actualmente están en 1,2 minutos. Por otro lado, se ha incrementado la eficiencia y la transparencia en el proceso por parte del equipo de Servicio al Cliente de Damm. En otras palabras, las personas se quitan 1 o dos horas de picar datos que pueden dedicar a tareas de más valor dentro de la gestión del cliente.


El equipo de Damm reconoce que es un proyecto que les mejora su día a día, sobre todo en épocas de vacaciones en las que falta parte del mismo, y que ha reducido el estrés.


Además, la digitalización se ha traducido en una mejora de la eficiencia de la cadena de suministro al reducir el tiempo de gestión, lo que repercute en la logística, la planificación del transporte o los stocks.


Por otra parte, la eliminación de errores de entrada de datos o diferencias de precios, así como del extravío de pedidos, redundan en una mejora en la atención al cliente, que recibe en tiempo y forma lo que solicita. Así, no emitirá cargos por diferencias o por falta de servicio. Además, el proyecto ha sido muy relevante en la relación de Damm con sus clientes.


En definitiva, el proyecto abordado con Esker ha permitido a Damm cumplir nuevos pasos en su política de gestión integrada, que entre otros objetivos supone la optimización de recursos, una mayor eficiencia de la cadena de suministro, excelencia en el servicio al cliente, gestión del talento y una mayor y mejor calidad de vida.



 Reducción del tiempo de gestión de pedidos de 8 a 1,7 minutos


 Eficiencia en la cadena de suministro

 Relación con los clientes más digital y satisfactoria

 Flexibilidad organizativa, reducción del estrés y calidad de vida

 Reducción de papel y espacio de archivo

El siguiente paso, según Alexy Sánchez, será continuar con la digitalización del ciclo Order-to-Cash, dando un paso más con los cargos, que suponen unos 13.000 documentos al año.

 **La cantidad de papel y archivo eliminados equivale a evitar la tala de 12 árboles y el ahorro de 18.000 litros de agua, casi 3.000 kilovatios y 1.800 kg en emisiones CO2"**

Alexy Sánchez
Jefe de Servicio al Cliente de Damm



Además de no tener roturas en el lineal, hemos conseguido una reducción del estrés, mayor flexibilidad organizativa y el clima laboral ha mejorado. En resumen, hemos logrado que la gente viva mejor"

Alexy Sánchez
Jefe de Servicio al Cliente de Damm

¿Te gustaría digitalizar los pedidos de tus clientes al igual que Damm?

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