



# Risi apuesta por la transformación digital de Customer Service

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 acompañarles en la evolución del departamento Customer Service, realizado en dos etapas: primero, digitalizaron la gestión de pedidos y albaranes y, más tarde, incluyeron los cargos de clientes.



## Datos clave

# Grupo Risi



Fabricación de snacks, patatas fritas, galletas y caramelos



Segundo mayor fabricante del mercado de snacks español  
85 millones de euros en ventas de 2022



13% crecimiento anual



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



Digitalización del proceso de albaranes, pedidos y cargos de clientes



ERP: SAP Business One



1.300 pedidos/mes de 200 clientes



Formatos: fax, email, EDI



**“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.

# Primera etapa: Gestión de pedidos de clientes y albaranes

## Retos

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.

Un 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 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

## La solución

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



Captura de todos los pedidos y albaranes en fax, email & EDI.



Todos los canales: Impulso, Alimentación y Conveniencia.



Reto: mejorar comunicación con clientes y automatizar la entrada de albaranes impresos en mala calidad.



**“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



**“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

## Resultados

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.

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.

## Resultados destacados

-  **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**

# Segunda etapa: Gestión de cargos de clientes

## Retos

Tras implantar con éxito la gestión de pedidos automatizada con Esker, Risi quiso seguir mejorando los procesos de su ciclo de venta. Fue así como, en febrero 2022, decidió acometer la segunda etapa: la automatización de la gestión de los cargos de clientes. Se trataba de resolver los descuadres que se producían en sus cuentas de clientes.

Risi estima en 5.500 los documentos anuales correspondientes a facturas de cargos que se recibían por correo postal, por email y por EDI, y que eran gestionados por tres personas. Se creó un nuevo equipo de BackOffice para el control de facturación y cargos que categorizaba los cargos antes de la aprobación comercial.

## Solución

Una de las ventajas es que desde Esker se accede a la copia del cargo original y al documento generado en SAP. Las categorías definidas por el equipo son, por un lado, los cargos fuera de factura y, por otro, los correspondientes a rappel, diferencias de precio o diferencias de cantidad. Así pueden asignar fácilmente las personas que deben archivarlos e integrarlos en cada caso. Al igual que con los pedidos, los cuadros de mando permiten ver y seguir en tiempo real los cargos en progreso y el estatus de su resolución.

## Resultados

Risi ha conseguido total visibilidad sobre la tipología de cargos que recibe, con la posibilidad de solicitar al comercial su aprobación. El hecho de contar con una mayor capacidad para disputar algunos cargos con los clientes tiene un evidente impacto en sus costes. Y, en general, la detección de ineficiencias contribuye a que haya menos tensión en la cadena de suministro.



**“Ahora, cada comercial tiene su propio informe de todo lo que ha pasado por él, la tipología de cada cargo y lo que ha aprobado. Tenemos la posibilidad de clasificarlos, gestionarlos y, en su caso, disputarlos, lo que para nosotros tiene un impacto económico positivo.”**

**Javier Paniagua,**  
Director de Tecnología y Proyectos

# ¿Te gustaría digitalizar la gestión de pedidos y cargos de clientes 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)

