



# TRES PROCESOS CLAVE DE BACK-OFFICE A DIGITALIZAR

En 2020, en plena pandemia, Hero España decidió agilizar su proceso de Pedidos de Clientes con Esker. Pero, vistos los resultados, se propone digitalizar también los Cargos de Clientes y las Facturas de Proveedores. Esta es la historia de la primera parte del proyecto.

## DATOS CLAVE

# GRUPO HERO



Alimentación



Fundada en 1886



4.300  
empleados



1,15 € billones en ventas



Presente en más de 30 países,  
exporta a los 5 continentes



En España desde 1922



ERP: SAP



Procesos a digitalizar:  
Pedidos de Clientes, Cargos  
de Clientes, Facturas de  
Proveedores

# LOS RETOS

## GESTIONAR EL CAMBIO, EL MAYOR RETO

Perteneciente a Hero Group, una multinacional de origen suizo, Hero España está presente en nuestro país desde 1922. Con sede en la provincia de Murcia, en la actualidad es una de las compañías líderes en alimentación infantil, confituras y mermeladas, con marcas muy conocidas tanto en España como en los más de 30 países donde está presente.

Digitalizar procesos es la mejor forma de preparar a la empresa para la eficiencia y el crecimiento sostenible. Así lo entendía el equipo directivo de Hero, y así lo vio también el equipo administrativo, deseoso de poder trabajar con una herramienta que potenciara su trabajo. El reto era combatir la gestión manual, que provocaba situaciones de desborde cuando el volumen de la demanda aumentaba.

Hero supo de la capacidad de Esker para digitalizar procesos difíciles como son los Pedidos o los Cargos de clientes. Aconsejado por uno de nuestros clientes, decidieron probar. Además, ante la situación de pandemia que invitaba a trabajar en remoto, decidieron acelerar las operaciones y empezar por la gestión de los pedidos de clientes.

## LAS EXPECTATIVAS



Agilizar la gestión de pedidos de clientes



Crear y compartir informes y métricas de rendimiento



Dedicar más tiempo del personal administrativo a la atención al cliente



Eliminar intervenciones manuales que no aportan valor



Simplificar procesos



Poder trabajar en remoto para permitir la conciliación laboral

"Buscábamos avances tecnológicos consolidados en el mercado para **aumentar en eficiencia y productividad, simplificando los procesos de administración comercial.**"

Fernando Gómez

Credit and Customer Service Manager  
en Hero España



# LA SOLUCIÓN

## HOY EN DÍA, HERO DIGITALIZA CON ESKER

**Pedidos de Clientes:** La solución fue puesta en producción el 25 de enero de 2021, con el objetivo de acelerar el proceso de unos 27.000 pedidos anuales. Dos usuarios clave se hacen cargo de cada una de las áreas de venta (España e Internacional). Esker distingue a qué área corresponde cada pedido, muestra una vista de clientes prioritarios, y está conectada con SAP para proporcionar una simulación antes de validar el pedido.



Captura y gestión de pedidos



Y trabaja en la digitalización de:

- Gestión de Cargos
- Facturas de proveedores

"La solución nos ha permitido dar un paso adelante hacia la transformación digital del Customer Service, con la optimización de los tiempos en la gestión de los pedidos de clientes, que está al principio de un proceso integrado del order-to-cash."

Fernando Gómez  
Credit and Customer Service Manager  
en Hero España

# RESULTADOS

## MÁS TIEMPO, MÁS VISIBILIDAD

El tiempo de gestión de pedidos podía oscilar hasta los 15 minutos por pedido. Actualmente este tiempo se ha reducido por debajo del minuto.

Por otro lado, de todos los pedidos capturados en Esker, desde el inicio un 20% es susceptible de ser automáticamente validado por no necesitar modificación alguna. Además, un 30% del total sólo tiene entre uno y dos cambios manuales.

Pero, por encima de todo, lo que más aprecia el Customer Service de Hero España es la visibilidad que ofrecen los cuadros de mando, que les permiten conocer cómo está el negocio en tiempo real.

### CUADRO SINÓPTICO DE RESULTADOS



Gestión media de pedidos por debajo de 1 minuto



20% de los pedidos automatizables desde el inicio



30% los pedidos con un máximo de 2 cambios



Posibilidad de simulación en SAP antes de la validación del pedido

"La visibilidad de toda la actividad de pedidos tanto en España como en Portugal, a través de los cuadros de mando, es importante porque nos permite seguir en tiempo real el curso de los pedidos pendientes de gestionar o validar, así como el estado de cada uno de ellos."

María del Mar González  
Sales Analyst en Hero España

# ¿Te gustaría digitalizar la gestión de pedidos al igual que **Hero 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)

