



4

RAZONES

por las que los líderes del  
Supply Chain invierten en

**LA AUTOMATIZACIÓN  
DE PEDIDOS DE CLIENTES**

ESKER®

## Introducción

El mundo de la Gestión del pedido de cliente está cambiando. Tradicionalmente, era el departamento de Servicio al cliente el responsable de su gestión. Ya no. La presión de la economía global está obligando a las funciones de Supply Chain a implicarse más en la reducción de costes, mejorando la experiencia del cliente y aportando eficiencia en toda la organización. Naturalmente, los líderes de Supply Chain se interesan cada vez más por los proyectos de modernización del área de pedidos.

Ellos trabajan en un entorno competitivo en el que la eficiencia es la clave. **A continuación destacamos cuatro razones por las que la automatización es la piedra angular de la Cadena de Suministro, o Supply Chain:**

# 1

## Reduce los costes operativos.

La Gestión de Pedidos tiene un componente inevitablemente ineficiente: los gastos asociados a la manipulación y consumibles (máquinas de fax, papel, archivado, etc.) crean una base de costes fijos.

Uno de los mayores contribuyentes a dichos costes fijos crecientes son los errores a la hora de tratar los pedidos. Según A.T. Kearney, el coste anual para volver a gestionar un pedido está entre 200 y 250\$<sup>1</sup>. Este coste varía según el sector de actividad. Por ejemplo, en Alimentación y Bebidas los productos distribuidos son perecederos, lo que representa una pérdida potencial aún mayor. En el sector de la Salud, los pedidos perdidos, retrasos y otros errores pueden tener una consecuencia dramática sobre el paciente, dando lugar a ramificaciones legales.

¿Cómo puede una solución de automatización reducir estos costes fijos? Primero, dado que el workflow es totalmente electrónico, la solución elimina la dependencia del papel y equipos ligados al papel. Segundo, con la eliminación de la intervención humana en la captura de datos, se eliminan también los costes por errores como los de corrección del pedido y su coste añadido. Finalmente, siguiendo el crecimiento de nuestro negocio, la automatización le permite aumentar el volumen de pedidos sin aumentar los recursos para procesarlos (salarios, equipos).

<sup>1</sup> (2003). RFID/EDC: Managing the Transition. A.T. Kearney.

MEDRAD pudo  
reorientar  
**14 empleados**  
y ahorrar  
**742\$** con Esker





## 2

### Reduce los costes no previsibles

Las actividades incluidas en el proceso de producción que no son fáciles de cuantificar y no están contempladas en el Balance de Cuentas, se consideran costes indirectos. Este tipo de costes variará en cada empresa, según la capacidad del trabajador para su tarea específica o porque los procesos internos estén anticuados.

Es común que un Agente de Servicio al Cliente dedique al menos un 20% de su tiempo a entrar pedidos. Esta tarea, de naturaleza repetitiva, genera más costes que valor; y aumentan el coste indirecto de la Cadena de Suministro. Además, los retrasos creados por los errores o ineficiencias en esta etapa le puede crear problemas en la satisfacción de sus clientes y en sus ventas futuras. Si no se alcanzan los objetivos de recepción a clientes, será difícil de medir el impacto financiero que esto puede tener en la habilidad de su para fidelizar clientes y atraer nuevos.

Con la automatización, el pedido es capturado y tratado de forma precisa y correcta en la Cadena de Suministro, evitando los efectos encadenados de los costes indirectos y aportando más tiempo a los agentes de Servicio al Cliente, los departamentos de Planificación de la Demanda, Logística y operadores externos para coordinar la entrega eliminando costes de ineficiencia.

“Los resultados han sido fantásticos – hemos **reducido realmente nuestro tiempo de proceso de pedidos de tres a un minuto y medio con la automatización de Esker**. Nuestros equipos de Servicio al Cliente tienen más tiempo para tareas de más valor, y hemos reorientado algunos empleados del departamento hacia otras tareas que necesitaba la empresa.”

Director de Sistemas de Negocio | Tessengerlo Kerley, Inc.

## 3

### Mejora la visibilidad global.

Según un estudio de The Aberdeen Group, “mejorar la visibilidad interdepartamental” y “estructurar los procesos para facilitar la monitorización y optimizar la visibilidad” son las dos estrategias clave para aliviar la presión de costes y dificultades que tiene Supply Chain hoy en día<sup>2</sup>. El aumento de las actividades y canales que se involucran en la Cadena de Suministro dan visibilidad a una necesidad, y para la cadena de suministro la visibilidad es clave para mitigar riesgos, reducir costes y cumplir (o superar) los objetivos hacia el cliente.

Afortunadamente, las soluciones de automatización de pedidos son inteligentes y se crean paneles de control editables, dando total visibilidad y facilidad a los usuarios en su tarea diaria: pueden monitorizar su rendimiento y reaccionar rápido para evitar problemas y detectar nuevas oportunidades. Además, se pueden añadir KPIs personalizados para hacer un seguimiento más fácil de, por ejemplo: pedidos aprobados, tiempo de procesamiento por agente, pedidos urgentes a validar, incidencias por cliente, etc.

Las notificaciones a tiempo real cuando entra un nuevo pedido, se confirma o se envía, junto con el acceso inmediato a todos los documentos relativos al pedido, permiten a todos los departamentos ofrecer la mejor experiencia al cliente.

“Ahora, los responsables del centro de distribución pueden ver cuántos pedidos hay en cola y **usar esa información para reasignar recursos y prever** las necesidades del Supply Chain y de los empleados”.

Director de Experiencia del cliente | Parts Town

## 4

### Mejora la experiencia del cliente.

La experiencia del cliente es el resultado de su jornada de principio a fin contigo, y la cadena de suministro juega un papel muy importante. Supply Chain está creado para proveer bienes al cliente de forma rápida, eficiente y exacta; una ventaja competitiva que pasa a ser un beneficio para el cliente. Si la entrega a un cliente no se gestiona correctamente en la cadena de suministro, su experiencia y por tanto, las ganancias de la empresa, estarán en riesgo. De hecho, en un estudio reciente de Forrester se ha descubierto que las empresas consideradas “líderes en la experiencia de cliente” crecen 3 veces más rápido que los “rezagados en la experiencia la cliente”.

Una de las maneras más efectivas de mejorar la experiencia al cliente es recolocando a empleados preparados, en tareas de mayor valor añadido. Los equipos de Servicio al Cliente que no tienen que entrar los datos de los pedidos manualmente son capaces de dar siempre la mejor experiencia al cliente, algo que la automatización es capaz de ofrecer.

<sup>2</sup> Heaney, B. (May 2013). Supply Chain Visibility: A Critical Strategy to Optimize Cost and Service. Aberdeen Group.

<sup>3</sup> Manning, H. & Czarnecki, D. (June 21, 2016). Customer Experience Drives Revenue Growth. Forrester Research.

Las empresas “líderes en experiencia del cliente” **crecen 3 veces** más rápido que los “rezagados en experiencia al cliente”.

## Conclusión

La gestión automatizada de pedidos de clientes presenta grandes ventajas para los líderes en la Cadena de Suministro que eligen esta solución. En el clima acelerado y complejo de hoy en día, la automatización de procesos aligera la carga generada por el trabajo manual y crean un entorno de trabajo óptimo para el procesamiento de pedidos, fortaleciendo a la empresa con funciones estratégicas y de valor añadido.

## Sobre Esker

Esker es la única compañía en el mundo capaz de automatizar cualquier flujo documental en cualquier formato desde una sola solución disponible en la nube. Organizaciones de todos los tamaños usan nuestra solución para mejorar su eficiencia, visibilidad y un valor añadido en sus procesos de negocio clave, como: gestión de los pedidos de cliente, cuentas a pagar, cuentas a recibir, compras y más.

**3**

CENTROS  
DE DATOS

**24/7**

DISPONIBILIDAD  
TODO EL AÑO

**ISO  
27001**

**HIPAA  
HITECH**  
CONFORMIDAD

**SSAE 18  
ISAE 3402**  
CONFORMIDAD

**€**

PAGO  
POR USO

## MÁS INFORMACIÓN

## RECURSOS ADICIONALES



### EBOOK:

*¿Qué tiene para ser tan buena la automatización del ciclo Order-to-Cash? Muchas cosas, en realidad.*

DESCARGAR



web: [www.esker.es](http://www.esker.es) | blog: [blog.esker.es](http://blog.esker.es)