



## ¿QUÉ ES URSA?

**Sector:** Materiales de construcciones

**ERP:** SAP

**Solución:** Cuentas por Pagar, Cuentas por Cobrar, Gestión de Pedidos

URSA, uno de los mayores fabricantes de lana mineral y de poliestireno extruido (XPS) de Europa, y comercialización de materiales de aislamiento térmico y acústico, con una fuerte orientación hacia la sostenibilidad y la eficiencia energética de los edificios. URSA pertenece, desde 2017, a Xella Group, un proveedor internacional de materiales de construcción que cuenta con más de 1700 empleados en toda Europa. URSA tiene 13 plantas de producción y está presente en más de 40 países.

## LOS BENEFICIOS, DE UN VISTAZO



**30% más rápido** en la gestión de facturas a proveedores en el SSC



Tiempo de procesamiento de pedidos **reducido a la mitad**



**Conformidad global** de la facturación electrónica a los clientes y archivado

# URSA CUSTOMER STORY

## CÓMO CONSEGUIR MAYOR EFICIENCIA EN LOS CICLOS P2P Y O2C MEDIANTE SOLUCIONES DE DIGITALIZACIÓN BASADAS EN IA

La colaboración entre URSA y Esker se remonta a más de una década, antes de que la transformación digital se convirtiera en una expresión en boga. Movidado por la necesidad de alinear a las personas, los procesos y la tecnología, URSA se propuso digitalizar sus procesos de cuentas por pagar (AP) y cuentas por cobrar (AR). En 2007 se implementó en las oficinas centrales de URSA en Madrid la solución de automatización local de Esker, que se desplegó posteriormente con éxito en muchos otros países.

*"Entonces no se hablaba de transformación digital, sino más bien de proceso de automatización", dice Gregor Miklavčič, European IT Manager, encargado también de los procesos empresariales. "Necesitábamos una solución que integrase nuestros procesos de AP y de AR en una única plataforma y que intercambiase datos con nuestro sistema SAP".*

Diez años después, en 2017, URSA quería lograr una mayor eficiencia en sus procesos, por lo que decidió cambiar a una solución de automatización "Software como servicio" (SaaS). En primer lugar, se implementó la solución en la nube para AR en Francia y se desplegó después en otros países europeos. En 2018 se implementó la solución para AP en el Centro de Servicios Compartidos (SSC) en Polonia; y, más recientemente, la empresa automatizó su proceso de gestión de pedidos con Esker.

Gracias a la transformación digital, URSA ha simplificado con éxito la manera de gestionar los pedidos de clientes y las facturas entrantes y salientes. Se ha eliminado la introducción manual de datos, se han reducido tanto los errores como el tiempo de gestión, por lo que el personal se puede centrar en tareas de mayor valor añadido. La empresa ha ganado mayor visibilidad sobre los procesos de AP en su SSC, y los equipos locales de atención al cliente sobre los procesos de AR y de gestión de pedidos.

**"Esker ofrece una solución única que gestiona tanto las facturas como los pedidos, lo que aumenta la eficiencia en el ciclo de aprovisionamiento y en el proceso integral de ventas. La plataforma de Esker crece con nosotros adaptándose a nuestras necesidades y nos proporciona un coste total muy competitivo."**

Gregor Miklavčič | European IT Manager



### Un alcance internacional creciente

Con el paso de los años, URSA ha ampliado el uso de las soluciones de Esker en 13 países de Europa, incluyendo España, Francia, Eslovenia, Croacia, Alemania, Bélgica, Italia, Inglaterra, Polonia, Hungría, Serbia, Austria y Rumanía. Y no se detiene aquí, ya que se espera que más países implementen las soluciones de Esker en los próximos años.

## LA HISTORIA DE UNA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

### La centralización de la gestión de AP en un SSC

El SSC de servicios financieros de URSA con sede en Polonia, implementó la solución de cuentas por pagar de Esker para simplificar y estandarizar la gestión global de proveedores. Se lanzó, en primer lugar, un programa piloto en Francia, Bélgica y Alemania antes de expandir la solución al resto de Europa.





**La solución de Cuentas por Pagar de Esker se amolda perfectamente a nuestras necesidades. Podemos controlar fácilmente los flujos de documentos y asegurarnos de que no haya errores. Es rápido, intuitivo y lee eficientemente datos de texto y numéricos.”**

Marianna Muszala | Gestora SSC

El equipo de AP de SSC gestiona cerca de 65.000 facturas y notas de crédito anuales a través de un único portal. Las facturas llegan mediante correo electrónico en formato PDF desde las diferentes filiales de URSA. Los datos se extraen mediante tecnología IA, se verifican y se gestionan en el SSC, luego son validados por cada filial e integrados en el SAP. Las facturas y notas de crédito se archivan automáticamente y permanecen a disposición en Esker (junto con otros documentos relacionados con la facturación) durante el tiempo que sea necesario.

Gracias a haberse pasado a una solución de AP basada en la nube, URSA gestiona las facturas de los proveedores un 30% más rápido, ha eliminado costes de infraestructuras y mantenimiento, y se beneficia de numerosas características de la solución, como:

- un cómodo archivado de documentos
- una mayor visibilidad y un seguimiento de auditoría completo
- aprobaciones de facturas sobre la marcha con la aplicación móvil de Esker, Esker Anywhere™
- paneles inteligentes con KPIs e informes (por ejemplo, de facturas gestionadas mensualmente, facturas pendientes, control de rendimiento del equipo, carga de trabajo del equipo, etc.)

#### **Cómo asegurar el cumplimiento legal de la facturación electrónica**

Cada año más de 20.000 facturas de clientes son gestionadas con Esker por los equipos de atención al cliente de Italia, Hungría, Eslovenia, Croacia, Francia y Polonia, respetando la normativa de cada país.

Las facturas de URSA se envían automáticamente en formato PDF por correo electrónico, menos en Italia, donde las estipulaciones legales son diferentes. Esker cumple con los requisitos de facturación de Italia y gestiona las facturas italianas de URSA (tanto las entrantes como las salientes) comunicándose con la plataforma SDI del gobierno. Esker también provee el archivado de las facturas electrónicas cumpliendo con las normas fiscales italianas. Otro país en el que Esker ayuda a URSA a cumplir con la normativa vigente es Hungría. URSA envía sus facturas con su correspondiente comprobante de entrega y Sovos, incorporado en la solución de Esker, firma el PDF.

URSA obtiene grandes beneficios de su nuevo y mejorado proceso de Cuentas por Cobrar en la nube, incluyendo:

- una facturación electrónica y archivado que cumplen las normas legales en muchos países
- la entrega más rápida de las facturas, al no depender ya de los servicios postales
- una mayor visibilidad del estado de la facturación gracias a los paneles de mando y las métricas
- la reducción en el uso de consumibles, como papel y tinta, lo que ahorra tanto dinero como materiales

**“Recomendamos encarecidamente la solución de Cuentas por Cobrar de Esker que ha sido muy positiva para nosotros. También tenemos que aplaudir el excelente apoyo que hemos recibido y que seguimos recibiendo del equipo de Esker. Están de verdad en lo más alto a nivel mundial.”**

Gregor Miklavčič | European IT Manager



#### **La optimización de la gestión de pedidos por los servicios locales de atención al cliente**

Satisfechos por el éxito de los proyectos de AP y AR, URSA amplió el uso de la plataforma de Esker para incluir la automatización de la gestión de pedidos. URSA tenía claro que necesitaban optimizar sus procesos de atención al cliente, aumentar su eficiencia, reducir las tareas repetitivas y tediosas como la introducción manual de datos, liberar a los responsables de RSC para que pudieran dedicar más tiempo a la atención al cliente y a la mejora de los procesos de ventas.

Antes de desplegar la solución de Esker para la Gestión de Pedidos en toda Europa, URSA lanzó un programa piloto en dos países de culturas diferentes para asegurarse el éxito de la implementación de la solución. *“Es importante considerar diferentes percepciones de la misma interfaz de trabajo, de su uso, de sus funcionalidades y de los informes producidos, para asegurarnos de que todos hablan un único idioma: Esker”,* explica Miklavčič.



**“Me gusta especialmente la capacidad de la solución de Esker para la Gestión de Pedidos de transformar automáticamente las cantidades y unidades de los clientes en las de la SAP de URSA, como metros cuadrados o cúbicos en palés, rollos, paquetes. Esto ha eliminado horas de cálculos manuales de nuestros RSC, liberándolos para realizar otras tareas de mayor valor añadido.”**

Gregor Miklavčič | European IT Manager

URSA definió su objetivo en que el 80% de los pedidos de los clientes se gestionara a través de la plataforma Esker. El programa piloto en Italia y Austria ya ha producido muy buenos resultados, con 10.000 pedidos anuales procesados a través de Esker en Italia y 4.200 en Austria. Además, se ha reducido a la mitad el tiempo de gestión. En 2021 se desplegará la solución de Esker en más países: Eslovenia, Francia, Rumanía y Hungría.

*“La solución para la Gestión de Pedidos de Esker es muy fácil de usar. Nos proporciona mayor visibilidad y control y nos permite rastrear el estado de los pedidos pendientes e identificar los duplicados. Podemos notificar los pedidos rápidamente y verificar las referencias de los productos frente a los datos principales del ERP. Globalmente, es una buena solución”, dicen Chiara Ferrari, Gestora del servicio de Atención al Cliente en URSA Italia y Aleksandra Kodric, Gestora del servicio de Atención al Cliente de URSA ADRIA (Austria, Eslovenia, Hungría y Rumanía).*

## EL SECRETO DEL ÉXITO

De hecho, la clave de los éxitos de Miklavčič no es ningún secreto. *“Usa la tecnología para mejorar la vida de tus equipos y verás cómo se produce la magia. También tendrás que convencer a los altos cargos que la solución va a reportar beneficios importantes y tangibles a la empresa. Y hay que convencer a los usuarios finales de que no pueden vivir sin estos beneficios”.*

URSA es una empresa multinacional en la que cada equipo local percibe la solución de manera diferente. Asegurar una adopción e implementación fluida de la solución en más de diez países suponía un gran reto, que los altos cargos de URSA tenían que aceptar. *“El proyecto ha tenido un gran éxito gracias al apoyo incondicional del equipo de expertos internacionales de Esker”, dice Miklavčič.*

Cuando se le preguntó si tendría alguna recomendación para otras empresas que estén pensando en embarcarse en un proyecto de transformación digital de envergadura similar, hizo hincapié en la necesidad de reducir la complejidad de los procesos y la importancia de elegir el socio tecnológico apropiado

para que te acompañe durante todo el viaje. *“Hubo algunos momentos específicos en los que pasamos algo de nervios, pero lo conseguimos, y con grandes beneficios para nuestros usuarios finales y nuestros gestores: felicidad para los primeros y un mayor TCO para los segundos”.*

**“Nuestro TCO ha sido positivo por tres motivos: la flexibilidad de la solución de Esker, que se adapta a nuestros equipos multinacionales y a nuestras necesidades, la tecnología basada en IA de Esker y el apoyo de Esker en cada paso a lo largo de todo el proceso”**

Gregor Miklavčič | European IT Manager



©2021 Esker S.A. Todos los derechos reservados. Esker, el logo Esker son marcas comerciales registradas de Esker S.A. El resto de marcas comerciales citadas pertenecen a sus respectivos propietarios.



EUROPE



AMERICAS



ASIA - PACIFIC

