

EL EJEMPLO DE ÉXITO DE UNA EMPRESA DE MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN

Aumenta en un 85% la velocidad en la gestión de sus pedidos

LOS ANTECEDENTES

Esta importante empresa de materiales de construcción especializada en cubiertas, cuenta con numerosos establecimientos en los Estados Unidos. Alrededor del 51% de los pedidos que procesa cada mes los recibe por fax o por correo electrónico (los pedidos telefónicos han caído en los últimos tiempos del 60% al 22%).

Antes de contar con Esker, estos pedidos se tramitaban y gestionaban de manera manual. Esto suponía varios desafíos, entre ellos:

- Tener que dedicar más tiempo a la tramitación de los pedidos (antes de utilizar Esker, tardaban de media tres minutos y medio en procesar un pedido que llegaba por fax o correo electrónico).
- Mayor cantidad de errores, debido a la introducción manual de los datos en el sistema SAP®.
- Mayores costes de mano de obra en los meses de aumento del volumen de pedidos.
- Problemas para formar a los nuevos empleados.

Fiel a su compromiso con la mejora continuada y la reducción de costes, la empresa tomó la decisión de adoptar una solución automatizada para optimizar la gestión de sus pedidos. "El cambio de las comunicaciones con nuestros clientes, que eran al principio fundamentalmente telefónicas, al fax y al correo electrónico fue un cambio impactante para nuestra empresa", nos dijo el Gerente del servicio de Atención al Cliente. "Nuestra clientela se volvió más diversa, lo que, a su vez, supuso problemas de formación de nuestro personal, más tiempo de tramitación de los pedidos y más posibilidades de error".



NECESITÁBAMOS UNA SOLUCIÓN FÁCIL DE USAR Y DE UNA SOLA FUENTE, Y ESKER DEMOSTRÓ SER UNA ESTUPENDA CANDIDATA. EL RESULTADO FINAL ES QUE HEMOS REDUCIDO LOS COSTES Y AUMENTADO LA PRECISIÓN, Y QUE CONTAMOS CON MAYOR POTENCIAL DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN POR FAX Y POR CORREO ELECTRÓNICO Y CON LA CAPACIDAD DE TRAMITAR TANTO LOS PEDIDOS COMO LA CORRESPONDENCIA"

GERENTE DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE



SOBRE LA EMPRESA DE MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN

Sector: materiales de construcción

ERP: SAP®

Solución: Gestión de Pedidos

Esta empresa de materiales de construcción es uno de los principales fabricantes independientes de productos para cubiertas de viviendas y edificios comerciales. Cuenta con una historia de más de siete décadas de éxito, resultado del trabajo en equipo, de unas relaciones duraderas con sus clientes, proveedores y empleados y de su compromiso total con la mejora continuada de sus procesos. La empresa tiene su sede central en los Estados Unidos y gestiona otras instalaciones de fabricación y almacenamiento por todo el país, para poder ofrecer a sus clientes productos para cubiertas y de construcción en general.

LOS BENEFICIOS, DE UN VISTAZO



Reducción del tiempo de gestión de un pedido de 3,5 minutos a 33 segundos



Una gestión mejorada y mayor visibilidad del equipo



Flujo de trabajo optimizado por la unificación en un solo sistema

LA SOLUCIÓN

La solución de Gestión de Pedidos basada en la nube de Esker fue la elegida por su capacidad de ayudar a la empresa de materiales de construcción a conseguir los tres principales objetivos del proyecto: reducir los costes, mejorar la capacidad de información y unificar todos los pedidos en un solo sistema. Además, Esker ofrecía también varias posibilidades adicionales en línea con los objetivos de la empresa:

Características del producto

- Interfaz sencilla y fácil de usar
- Costes iniciales razonables, sin cargos ocultos
- Proceso ajustable de introducción de pedidos

Una solución a escala empresarial

- Una única solución para muchos departamentos
- Una solución fácil de mejorar y mantener, que se aloja fuera de SAP
- Una excelente experiencia para el cliente y un extraordinario servicio de asistencia



LA IMPLEMENTACIÓN DE LA SOLUCIÓN DE ESKER NO SOLO HA TENIDO BENEFICIOS ESPECTACULARES EN LA PRODUCTIVIDAD DE NUESTROS PROCESOS, SINO QUE HEMOS OBTENIDO DICHS RESULTADOS SIN SACRIFICAR EL NIVEL DE SERVICIO A NUESTROS CLIENTES. HA SIDO UNA PIEZA CLAVE EN NUESTROS ESFUERZOS POR AUTOMATIZAR NUESTRA ADMINISTRACIÓN Y NOS HA AYUDADO A LIBERAR A NUESTROS EMPLEADOS PARA QUE PUEDAN DEDICARSE A TAREAS DE MAYOR VALOR AÑADIDO”.

VICEPRESIDENTE DE OPERACIONES DE SUPPLY CHAIN, SIX SIGMA & MANUFACTURING SUPPORT

LOS RESULTADOS

La solución de Esker se implementó en tres fases, entre agosto de 2016 y enero de 2017. Esker utilizó su metodología Agile durante el despliegue de la solución, lo que permitió realizar sesiones formativas en la propia empresa y facilitó el desarrollo del software en remoto. Además, así se consiguió en todo momento una mayor colaboración y una mejor comprensión de las mejoras de los procesos por parte de los empleados.

Desde la puesta en marcha de la solución de Esker, la empresa de materiales de construcción ha obtenido numerosos beneficios empresariales, que incluyen:



AHORRO DE TIEMPO Y COSTES

- 84% de reducción del tiempo medio de tramitación del pedido (de 3,5 minutos a 33 segundos)
- 34% de reconversión del personal administrativo



POSIBILIDADES DE GENERACIÓN DE INFORMES

- Mejora continuada de los procesos gracias a informes más detallados
- Mayor visibilidad de la carga de trabajo para los responsables de equipo
- Registro de auditoría con documentos de apoyo



INTEGRACIÓN DE SAP

- Integración en un solo sistema que incluye el correo electrónico
- Capacidad de adjuntar documentos a los pedidos SAP



OTROS BENEFICIOS

- 60% de reducción en el tiempo de formación de nuevos empleados para pedidos por fax o correo electrónico
- Posibilidad de ayuda temporal entre empresas en los meses de mayor demanda

