

## CAPSA amplía su colaboración con Esker para automatizar la gestión de sus pedidos de clientes

La compañía láctea reduce en un 75% sus tiempos de proceso para asegurar las entregas de producto y cumplir los plazos de entrega

Madrid, 6 de abril de 2017 — [Esker](#), compañía especializada en la [automatización de flujos documentales](#), informa de la ampliación del proyecto llevado a cabo con CAPSA FOOD. Esta compañía láctea, una de las principales en España y conocida sobre todo por sus marcas Central Lechera Asturiana, Larsa y ATO, ya utilizaba desde hace años la tecnología de Esker para [el intercambio de información con sus clientes y proveedores](#). Ahora ha implementado la [solución de gestión de pedidos](#) de Esker para agilizar la atención a sus clientes.

Cada mes, CAPSA recibe por email cerca de 2.500 pedidos de clientes –repartidos entre los canales de venta de gran consumo y food service-. En el momento de adoptar la solución de Esker, el equipo de atención al cliente tenía que aplicar manualmente, de media, dos cambios por cada pedido que recibía -referentes a códigos de producto, unidades de medida, destinos diferentes para un mismo cliente...-. Tras seis meses desde la implementación, cerca del 80% de esos pedidos no conllevan modificación alguna por parte del usuario, gracias a la tecnología de auto-aprendizaje e inteligencia artificial de Esker. Del 20% restante, un 14,5% conlleva un solo cambio, mientras el porcentaje de los que suponen dos cambios es residual.

Los pedidos que antes debía gestionar CAPSA manualmente, llegan por email -con pdf adjunto en su mayoría, pero también Word o Excel, o bien con la información en el cuerpo del mensaje- y se integran al sistema SAP®. Gracias a la automatización, el tiempo medio de gestión del pedido se ha reducido en más de un 75%. Gracias a ese avance, la compañía está en disposición de asegurar las entregas de producto en toda España, cumpliendo los plazos de entrega comprometidos.

*“La tecnología de Esker, que ya facilitaba y hacía más eficiente la relación con nuestros proveedores, ahora nos permite agilizar nuestros tiempos de respuesta a los clientes”, señala Gervasio Prieto, responsable del Servicio de Ventas de CAPSA FOOD, quien añade que “uno de los puntos fuertes de la solución de gestión de pedidos de Esker es el hecho de resolver de forma natural toda la complejidad que supone recibir miles de pedidos en diferentes formatos y con un sinfín de características y particularidades distintas”.*

Para mejorar la rapidez y la fiabilidad, la solución de Esker realiza un mapeo del material del cliente -que incluye la equivalencia con los códigos de producto-, permite gestionar los pedidos en función de la marca y ubicación (por ejemplo, CAPSA en Asturias o ATO en Cataluña), y añade o corrige las unidades (kilos, litros, cajas, pallets...), interpretando la información cuando falta. Además, genera plantillas automáticas para los clientes más habituales, a fin de que los pedidos puedan ser automatizados más rápidamente. Además, es capaz de convertir grandes pedidos globales en tantos pedidos como destinos, cuando se trata de clientes con centrales de compras, limitando errores y asegurando la idoneidad del suministro. Como siguiente etapa del proyecto, CAPSA valora extender la solución a la automatización de facturas de cargos de clientes.

## Acerca de CAPSA FOOD

CAPSA FOOD (Corporación Alimentaria Peñasanta, S.A.), nace suma de fuerzas entre tres empresas del mismo sector, líderes en sus respectivos mercados y complementarias entre sí (Central Lechera Asturiana, Larsa y ATO) y es la compañía líder del mercado lácteo español. La compañía láctea cuenta con siete centros de producción distribuidos por toda la geografía española dando empleo directo a más de 1300 personas y generando otros tantos de forma indirecta. Su marca, Central Lechera Asturiana es la primera marca láctea de España, líder en venta de leche líquida, así como en nata y en mantequilla. Ofreciendo la mejor calidad a nuestros consumidores e innovando en el mercado con nuevos formatos y nuevos productos con beneficios funcionales. Apoya año tras año a todas aquellas organizaciones que difunden el deporte, la cultura y el bienestar social, difundiendo valores como el trabajo en equipo, el esfuerzo y la integridad. Lucha por respetar el medio ambiente gestionando recursos escasos como el agua, la energía eléctrica, los combustibles, el cartón y el plástico. Trabaja sin descanso para reducir las emisiones de CO2, introduciendo energías alternativas, apostando por combustibles más limpios, generando menos residuos y reciclando más del 70% de los mismos.

## Acerca de Esker

Esker es uno de los principales fabricantes de soluciones de automatización documental en el mundo. Cubriendo todo tipo de procesos de negocio, desde la gestión de facturas de proveedores y de clientes hasta los pedidos de compras y de clientes, las soluciones en la nube de Esker permiten a las empresas automatizar la recepción, proceso y envío de cualquier documento en cualquier formato, desde una única plataforma. Esker ayuda a más de 11.000 compañías de todo el mundo a reducir el uso de papel en su gestión y a eliminar las tareas manuales, mejorando su productividad, eficiencia e impacto medioambiental.

Esker opera en Norteamérica, Europa y Asia Pacífica, con sedes centrales en Lyon, Francia, y Madison, Wisconsin, USA. Esker cotiza en NYSE Alternext en Paris (Código ISIN FR0000035818). Para más información, puede visitar nuestra web en [www.esker.es](http://www.esker.es) y seguirnos en las redes sociales:

