

# La transformación digital del servicio al cliente se encuentra aún en fase inicial en España

Apenas una de cada diez empresas tiene completamente automatizados los procesos, según un estudio de Penteo dirigido por Esker

**Madrid, 29 de mayo de 2018** — [Esker](#), compañía especializada en la [automatización de flujos documentales](#), ha analizado el avance de la automatización y la digitalización en la empresa española, a través del **informe “Estado de la transformación digital del Servicio al Cliente en España”**, realizado por la firma de analistas [Penteo](#). Como principales conclusiones, el estudio destaca que la transformación digital tiene aún mucho recorrido en España. Así, un 67% de las empresas -dos de cada tres- reconoce encontrarse aún en una fase inicial, mientras que apenas una de cada diez manifiesta tener completamente automatizados los procesos en áreas clave de la atención al cliente como son la recepción de pedidos o la gestión de cobros y recaudación.

El estudio parte de 100 entrevistas a empresas de distintos tamaños -desde pymes hasta organizaciones de más de 5.000 empleados- y de sectores representativos del tejido empresarial español, como Retail, Alimentación y Bebidas, Salud, Servicios, Distribución, Industria o Construcción. Consultadas acerca de su grado de madurez digital, sólo el 2% declaran encontrarse en un nivel avanzado, mientras que el 67% dicen carecer de estrategia y recursos dedicados, y tan solo han abordado iniciativas aisladas. Por su parte, el 2% de las empresas reconocen abiertamente no ser digitales.

En cuanto a la actividad más directamente relacionada con el servicio al cliente, el estudio aborda diferentes aspectos de este departamento, cada vez más estratégico dentro de las organizaciones. En este sentido, el 80% de las empresas considera la recepción de pedidos un eslabón fundamental de su actividad comercial, ya que “sin pedido no hay cliente”. Pero sólo el 9% de ellas manifiesta tenerla totalmente automatizada, mientras que el 69% la tienen parcialmente automatizada y el 22% sin automatizar, esto es, realizan todas las tareas relativas a esta función de forma manual. Sin embargo, la gran mayoría son conscientes de los beneficios que supondría la automatización, en términos de reducción de errores (para el 84% de las consultadas), mejora de la productividad (72%), mejora del servicio al cliente en general (62%), motivación de equipos (46%) y reducción de costes (30%).

## Recaudación y visibilidad

En el otro extremo del ciclo de venta, el 15% de las empresas declaran tener completamente automatizada la gestión de cobros y recaudación, mientras que el 35% dicen tenerlo sólo parcialmente automatizado, y el 50% sin automatizar. Destaca además el hecho de que sólo el 8% de las empresas objeto del estudio cuenta con un software especializado para la automatización de estos procesos. Y la gestión manual es más habitual cuando se trata de facturas de cargo, el 8% de las cuales se deben a imprevistos, y consumen el 20% del tiempo de los empleados del departamento.

Otro de los principales desafíos del servicio al cliente es la gestión y monitorización, dado que la mayoría de las empresas no tienen una visión global de todo el ciclo. Según el estudio, una de cada tres empresas desconoce el volumen de pedidos que tienen pendientes de tramitar, y una de cada cuatro estima el volumen pendiente en función de su experiencia.

*“Nuestro estudio se centra en el proceso Order-to-Cash, que es el eslabón que une la cadena de valor de la empresa con el cliente y es uno de los procesos clave del servicio al cliente, ya que afecta directamente a su satisfacción final”,* señala **Lucio Martínez de Salazar**, consultor experto de Penteo. *“Se trata de un ciclo complejo*

que implica a varios departamentos, equipos y tecnologías dentro de la organización. Dicho proceso comprende desde la generación de pedidos hasta el cobro de las facturas a los clientes”.

Concluye el estudio que, pese a su estado incipiente, la transformación digital del servicio al cliente ya figura entre los planes a corto plazo de las empresas. De hecho, el 40% tiene previsto digitalizar todo o parte de su sistema de gestión de pedidos.

Como principales factores de mejora en las empresas, Penteo señala:

- El bajo grado de automatización de los procesos en general
- La dificultad para conseguir toda la transformación deseada en los procesos a corto plazo.
- La carencia de un software especializado en los procesos de order-to-cash (gestión del ciclo de venta desde el pedido hasta el cobro).
- La baja implantación de herramientas de monitorización y medición en tiempo real.

El informe incide en que se debe considerar la importancia estratégica que tiene el back office del servicio al cliente, así como proporcionarle los recursos humanos y tecnológicos que necesita.

## 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:



### Esker Ibérica, S.L.

C/ Peru n 6 – Planta baja, Oficina 1  
Edificio Twin Golf B – 28290 Las Rozas

Tel: +34 91 552 92 65 – [www.esker.es](http://www.esker.es)  
Fax: +34 91 433 55 41– [sales@esker.es](mailto:sales@esker.es)

### Contactos de prensa:

Coralie Marty  
[mktg@esker.es](mailto:mktg@esker.es)  
Enrique de Pablo  
Tel: 629 24 63 67  
[enrique@depabldomingo.com](mailto:enrique@depabldomingo.com)

### Síguenos



[Blog.esker.es](http://Blog.esker.es)