



ANGULAS AGUINAGA

TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE LA GESTIÓN DE PEDIDOS DE CLIENTES

LOS ANTECEDENTES

En el 2014, M^a Carmen Fernández, Directora de Compras y Logística decidió, junto a la responsable de Customer Service, Amaia Garaikoetxea y a Juan Carlos Ramos, responsable de IT, modernizar la forma en que reciben, tratan y responden a los cerca de 24.000 pedidos anuales que reciben por email o fax. Adoptaron para ello la tecnología de gestión automática de Pedidos de Clientes de Esker y la implementaron en varias fases.

LA SOLUCIÓN

La adopción de la tecnología de automatización pronto puso de relieve la necesidad de estandarizar el formato en el que los comerciales y clientes enviaban los pedidos a la central. Para ello, Esker ayudó con una propuesta de modelo estándar, sustituido más adelante por una APP. En 2018, la solución de automatización de pedidos de Esker pasó a ser usada en la nube, de forma que Angulas se podía beneficiar de todos los avances realizados por el I+D de Esker sin sufrir la obsolescencia de la infraestructura y del software.

Mediante la estandarización de procesos y la captura automática de documentos de pedidos en todos los canales, se ha logrado que la mitad de los pedidos tratados no requieran cambios o tan solo uno, lo que triplica la velocidad media de gestión de cada pedido, ahora inferior al minuto.

El resultado es una mayor visibilidad sobre la labor efectuada por el departamento de Servicio al Cliente, al mismo tiempo que una mayor rapidez y precisión en la entrega de los productos.



DESDE HERRAMIENTAS PARA LOS CLIENTES, COMO EL PORTAL DEL CLIENTE Y LA APLICACIÓN MÓVIL, HASTA LA TECNOLOGÍA DE BACK-OFFICE, ESKER NOS HA PERMITIDO FACILITAR EL PROCESAMIENTO DE PEDIDOS Y HA CONSEGUIDO QUE MEJORE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE."

AMAIA GARAIKOETXEA, MANAGER DEL SERVICIO AL CLIENTE DE ANGULAS AGUINAGA.

CASO DE CLIENTE

SOBRE ANGULAS AGUINAGA

Sector: Gran Consumo

ERP: JDEdwards

Solución: Pedidos de Clientes

Desde 1974, trabaja para revolucionar la alimentación al servicio del consumidor. Actualmente cuenta con cerca de 500 empleados, distribuidos entre su fábrica de Irura y sus plantas de producción en Cambados, Burgos y Palencia, trabajando en el crecimiento y liderazgo de sus tres marcas: La Gula del Norte®, Krissia® y Aguinamar®.

LOS BENEFICIOS DE UN VISTAZO

X3 la gestión de pedidos pasa de 3 minutos de media a menos de uno.

50% de los pedidos capturados requieren entre 0 y 1 cambio.

16% de los supermercados utilizan el portal para subir y seguir sus pedidos, al poco tiempo de ponerlo a disposición.



ACTIVIDAD INTERNACIONAL

Angulas Aguinaga es una multinacional del sector de la alimentación con clientes en todo el mundo. En su plan estratégico, sus ventas internacionales ya representan el 36% de su facturación. Por esto, un punto importante a la hora de elegir la solución fue su capacidad de gestionar pedidos procedentes de cualquier país, leyendo idiomas y monedas extranjeras, capturar la información clave y corregirla en caso necesario.



PORTAL Y APP PARA CLIENTES Y PARA LA FUERZA COMERCIAL

Angulas Aguinaga puso a disposición de sus clientes un Portal de pedidos y una APP donde pueden realizar y rastrear el estado de sus pedidos de manera segura, en cualquier momento y en cualquier lugar. Unos 100 clientes ya están utilizando el portal o la APP para realizar sus pedidos, verificar su estado o acceder a pedidos anteriores, entre otras facilidades. Sus equipos de venta también usan la APP para facilitar el trabajo del back office, con funcionalidades como la visualización de pedidos anteriores, selección de artículos con un simple toque, elección de volumen, dirección de entrega, hacer búsquedas o leer el código barras de un artículo para subirlo directamente.



COLABORACIÓN

Angulas Aguinaga y Esker llevan años colaborando en proyectos de automatización de procesos en el ciclo de gestión del Cliente. Los buenos resultados obtenidos hacen de esta empresa una pionera en el uso conjunto de soluciones de Esker para el Back-Office, el Portal de Clientes y la APP para clientes y para sus comerciales. Y es que, según Amaia Garaikoetxea, **“Queremos poner todos los medios disponibles para facilitar la vida de nuestros clientes”**.

