

Invoice Delivery
Payment

TOSHIBA
BUSINESS SOLUTIONS

**Creando una facturación
a clientes sencilla,
eficiente y autónoma**



Datos clave

Toshiba Business Solutions



Industria: Electrónica



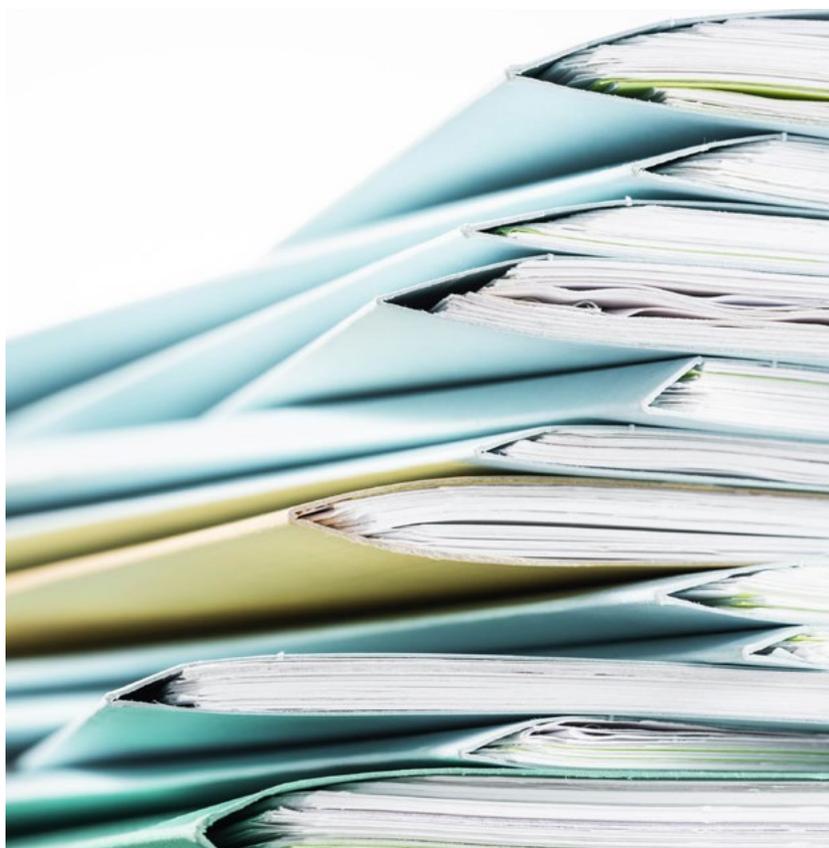
Sede: Lake Forest, CA



Fundada en 1882



Oracle (ERP)



Retos

Toshiba Business Solutions (TBS) es un proveedor líder de servicios de documentación gestionada (MDS). Sus expertos ayudan a las organizaciones a tener bajo control la seguridad de los documentos, el flujo de trabajo y los entornos de impresión.

Hoy en día, las empresas se ven obligadas a prestar aún más atención a las medidas internas de control de costes y eficiencia. Un área de negocio en TBS que parecía ideal para una posible mejora era la de Cuentas por Cobrar (AR), más en concreto, el proceso de envío de facturas a clientes. Antes de Esker, TBS no había actualizado su proceso ni formato de factura desde que implementaron el ERP Oracle, diez años atrás.

Los problemas de facturación y las quejas de los clientes incluían:

- Formato de factura confuso/desordenado, que hacía difícil su lectura
- Aumento en el volumen de las llamadas a AR, provocando una carga adicional en los recursos
- Demoras en los cobros de clientes afectando negativamente el período medio de cobro (DSO)
- Sin capacidad para emitir facturas electrónicas
- Sin posibilidad de realizar pagos online desde el portal del cliente

Además, TBS disponía de un proceso de revisión manual de facturas que causaba una serie de problemas. “Las facturas debían ser revisadas antes de enviarlas, y este proceso se había convertido en tedioso y consumía demasiado tiempo”, dijo Kirkham. “Las facturas tenían que ser impresas, retiradas y revisadas antes de poder enviarlas. El proceso actual ya no tenía la capacidad de manejar lo que estábamos haciendo”.

■ ■ ■ **“Queríamos entender cuáles eran realmente los puntos débiles de nuestro proceso de facturación - Esker nos ayudó a identificarlos y resolverlos.”**

Todd Kirkham

Director de Operaciones y Adquisiciones

La solución

Más adelante, Kirkham y otros responsables de TBS concluyeron que, con el fin de simplificar y mejorar la eficiencia del proceso de facturación, era necesario contar con una solución de envío electrónico de facturas. Se definieron dos objetivos principales:

1. Implementar un portal web integrado de clientes
2. Mejorar la adopción a la e-factura de los clientes

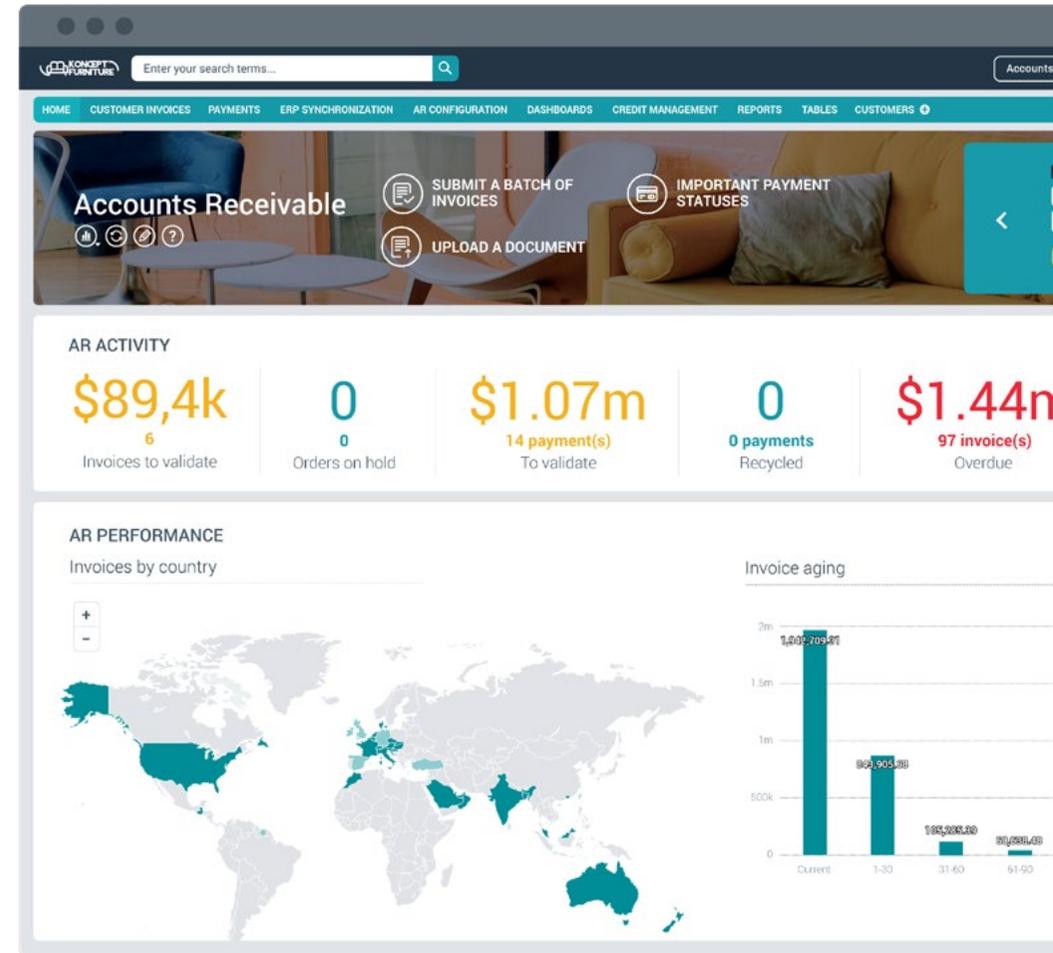
Envío de facturas de Esker

Una vez que TBS había definido sus objetivos, quedó clara la colaboración. “Rápidamente nos dimos cuenta de que era necesario asociarnos con alguien que estuviese especializado en los datos variables”, dijo Kirkham. “Esker, gracias a su tamaño medio en el mercado, flexibilidad y experiencia para nuestro desafío, encajaba perfectamente”.

Además de necesitar un elemento de datos variables para rellenar las nuevas plantillas de facturación, TBS también necesitaba que Esker crease portales web para los clientes que adoptasen el sistema de facturación electrónica. “TBS cuenta con 13 filiales en todo el país con más de 100 localizaciones, por lo que tendríamos que crear 13 portales web independientes en los que las facturas específicas de cada ubicación pudiesen ser consultadas de forma independiente por las filiales”, comentó Kirkham.

- ■ ■ ■ **“Desde que implementamos Esker, hemos apreciado una reducción de 1 día en DSO y 342.000\$ ROI. Son grandes beneficios y algo que no habríamos sido capaces de conseguir sin Esker.”**

Todd Kirkham
Director de Operaciones y Adquisiciones



Resultados

La creación del portal web conllevó nuevas funcionalidades que beneficiaron el proceso interno de facturación en TBS. Incluso, si los clientes de TBS se registran en el sistema de facturas electrónicas del portal web, Esker ofrece a TBS la trazabilidad de la factura (si se ha accedido a la factura, se ha procesado, completado, etc.). Aprovechando esta ventaja, TBS pudo generar una lista con los clientes que habían accedido a través del portal, y a partir de esa lista, enviar promociones personalizadas como ofertas de compromiso de clientes y empleados, que han demostrado un aumento en los índices de adopción.

Parte del ahorro y el valor añadido que TBS espera recibir de su iniciativa de facturación electrónica se basa en un aumento en el índice de adopción de clientes. Con un objetivo inicial de conseguir un 20% de adopción en los primeros tres años, TBS ya ha superado sus expectativas alcanzando actualmente un índice de adopción del 28%.

“Desde que implementamos Esker, hemos apreciado una reducción de 1 día en DSO y 342.000\$ ROI. Son grandes beneficios y algo que no habríamos sido capaces de conseguir sin Esker.”

Ahora que un número considerable de clientes de TBS está recibiendo facturas electrónicas, y cuenta con la opción de gestionar sus facturas y pagarlas con tarjeta de crédito o cheque electrónico, TBS ha visto cómo el tiempo medio de procesamiento se ha reducido a la mitad, pasando de 10 minutos a solo 5 minutos por transacción.

- ■ ■ **“Debido a nuestro complejo sistema con numerosas partes variables, no es el proceso más fácil con el que lidiar, pero Esker ha ido más allá para asegurarnos que tendríamos la solución que buscábamos.”**

Todd Kirkham

Director de Operaciones y Adquisiciones



Logros destacados



DSO reducido en 1 día



ROI de 342.000\$ gracias al aumento de adopción del cliente



Ahorro de tiempo del 50% con una disminución del tiempo medio de transacción de diez a cinco minutos



Más atención a las tareas de alto valor gracias a la automatización de las tareas manuales



Mayor accesibilidad y trazabilidad a través del portal web

¿Te gustaría transformar tu proceso de Cuentas por Cobrar como Toshiba Business Solutions?

Ponte en contacto con nuestro equipo.

Sobre Esker

Esker digitaliza el intercambio de documentos entre clientes y proveedores, fomentando así una máxima productividad y visibilidad en tiempo real. Su tecnología inteligente (IA, RPA) se casa con la del ser humano para crear un entorno de trabajo ideal, tanto para el empleado como para sus proveedores y sus clientes.

www.esker.es

